

Videoyhteys osana kotihoitoa

Ikääntyneiden näkemyksiä videovälitteisestä
vuorovaikutusteknologiasta

*Onni Aalto
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalipsykologia
Pro gradu -tutkielma
Syyskuu 2018*

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

AALTO, ONNI: VIDEOYHTEYS OSANA KOTIHOITOA. Ikääntyneiden näkemyksiä videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta

Pro gradu -tutkielma, 85 s. + liitesivut (5)

Sosiaalipsykologia

Ohjaaja: Johanna Ruusuvuori

syyskuu 2018

Väestön ikääntyminen tuottaa tarpeen tehostaa sosiaali- ja terveyspalveluita. Teknologia osana palvelun tuottamista voi vastata osaltaan haasteeseen. Selvitin tutkielmassani ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden näkemyksiä uudistuksesta, jonka tarkoituksena on korvata osa kotihoidon fyysisistä käynneistä videovälitteisellä vuorovaikutusteknologialla. Keskeisin tavoitteeni oli selvittää tämän rajatun kohderyhmän näkemysten taustalla ilmeneviä tekijöitä ja juuri tälle kontekstille ominaisia piirteitä. Havainnoin myös haastatteluprosessia.

Aineistoni koostui viidestä yksilöhaastattelusta, jotka keräsin osana Työsuojelurahaston rahoittamaa *Terveystenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet* – hanketta. Haastateltavat olivat pienen kaupungin kunnallisen puolen kotihoidon palvelun piirissä asiakkaina olevia ikääntyneitä. Haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joiden keskeinen rakenne pohjautui Martin Fishbeinin & Icek Ajzenin perustellun toiminnan teoriaan, sekä osittain sen pohjalta muodostuneisiin teknologian hyväksynnän tutkimisessa käytettyihin malleihin. Täydensin teemoittelua ikääntyneitä ja teknologian hyväksyntää käsittelevällä kirjallisuudella. Analysoin aineistoa aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen, mikä mahdollisti lähtökohtaisesti myös uusien ja kontekstille ominaisten piirteiden havaitsemisen.

Analyysin perusteella ominaista tälle kohderyhmälle olivat teknologiaa ja erityisesti vuorovaikutusteknologiaa koskevan informaation ja käyttökokemusten puute. Tiedon lisääminen haastattelutilanteissa nousi tärkeään asemaan niin esitettyjen näkemysten kuin haastatteluprosessin kannalta. Muita näkemysten taustalla ilmeneviä tekijöitä olivat esimerkiksi elämäntilanteeseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät tekijät. Ominaista tutkimalleni kohderyhmälle oli myös se, että ikään liittyvät muutokset, kuten muistin heikkeneminen, saattavat vaikuttaa näkemyksiin teknologiasta. Mainitut tekijät ilmenivät eri tavoin myös suoraan käyttöön liittyvän puheen taustalla, kuten näkemyksinä laitteen vuorovaikutuksellisista eduista, toiveina helppokäyttöisyydestä, avun tarpeesta, sekä muun muassa laitteen käytöstä turvallisuutta lisäävänä laitteena. Laadullinen lähestymistapa mahdollisti tilannekohtaisen syventymisen esitettyihin näkemyksiin ja niiden taustalla ilmeneviin tekijöihin, määrällisen tutkimuksen yhteyksien havainnoimisen sijaan. Esimerkiksi toive teknologian helppokäyttöisyydestä ei liity vain ikääntyneisiin, mutta muistin heikkeneminen tai käyttökokemusten puute voivat ilmentää juuri tämän kohderyhmän kannalta ominaisia syitä tämän toiveen taustalla. Tutkimukseni osoittaa, että laadullinen tutkimus voi tuottaa tärkeää ja käytännöllistä tietoa. Käytännön työn kannalta tulisi keskittyä tiedon lisäämiseen perusteista lähtien, käyttökokemusten tarjoamiseen, sekä esimerkiksi käytännönläheisen avun antamiseen.

Avainsanat: videovälitteinen vuorovaikutusteknologia, teknologian hyväksyntä, ikääntyneet, kotihoito

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO.....	1
2.	KIRJALLISUUDESTA TEEMAHAASTattelun rakentamiseen	3
2.1.	TEKNOLOGIAN HYVÄKSYNTÄ	3
	<i>Perustellun toiminnan teoria (PTT)</i>	4
	<i>Teknologian hyväksymismalli (TAM)</i>	6
	<i>Teknologian hyväksymismallin teoreettinen laajennos (TAM2)</i>	7
	<i>Yhtenäistetty teoria teknologian hyväksynnästä ja käytöstä (UTAUT)</i>	8
	<i>Kuluttajakeskeinen malli teknologian hyväksynnästä ja käytöstä (UTAUT2)</i>	10
	<i>Alustava teemoittelu</i>	11
2.2.	TEKNOLOGIA JA IKÄÄNTYNEET	14
	<i>Teemahaastattelun lopullinen rakenne</i>	17
2.3.	SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI JA HAASTATELIJAN VAIKUTUS	19
3.	TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT	21
3.1.	AINEISTON KERÄÄMINEN TEEMAHAASTATELULLA.....	22
3.2.	AINEISTON LITTEROINTI.....	23
3.3.	AINEISTON LUOKITTELU JA ANALYYSI	24
3.4.	EETTISYYS.....	26
4.	NÄKEMYKSET JA ASENNOITUMINEN	29
4.1.	ASENNOITUMINEN JA NÄKEMYKSET OLIVAT HAASTATELUIJEN AIKANA MUUTTUVIA.....	29
5.	NÄKEMYSTEN TAUSTALLA LAAJASTI ILMENEVÄT TEKIJÄT	32
5.1.	AIEMMAT KOKEMUKSET JA INFORMAATION MÄÄRÄ.....	33
	<i>Informaation lisääntyminen</i>	36
	<i>Kokemukset erityyppisestä teknologiasta</i>	38
5.2.	ELÄMÄNTILANNE JA MUUTOKSET	41
	<i>Aktiivinen sosiaalinen elämä ja riittävät virikkeet</i>	41

<i>Muutokset elämäntilanteessa.....</i>	<i>44</i>
<i>Yhteenvedo.....</i>	<i>47</i>
6. SUORAAN LAITTEEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT NÄKEMYKSET JA TOIVEET.....	48
6.1. VIDEOYHTEYS JA VUOROVAIKUTUS	49
<i>etuja ja rajoitteita.....</i>	<i>49</i>
<i>Vaikutus yksityisyyteen.....</i>	<i>53</i>
6.2. SOVELTAMINEN, TOIVEET JA KOMPASTUSKIVET	56
<i>Helppokäyttöisyys.....</i>	<i>56</i>
<i>Avun saaminen</i>	<i>58</i>
<i>Kustannukset</i>	<i>60</i>
<i>Turvallisuus ja laitteen personointi</i>	<i>62</i>
<i>Yhteenvedo.....</i>	<i>65</i>
7. HAASTATTELUPROSESSI	66
7.1. TUTKIJAN VAIKUTUS NÄKEMYSTEN MUOTOUTUMISEEN	66
7.2. AVOIMEN STRUKTUURIN EDUT	68
<i>Yhteenvedo.....</i>	<i>71</i>
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	72
<i>Keskeiset löydökset.....</i>	<i>72</i>
<i>Löydösten suhteutuminen aiempaan kirjallisuuteen</i>	<i>75</i>
<i>Tulosten soveltaminen käytäntöön ja jatkotutkimusaiheet</i>	<i>80</i>
9. LÄHTEET.....	83
9.1. LIITTEET	86

1. JOHDANTO

Väestön ikärakenne Suomessa muuttuu niin, että työikäisten suhteellinen osuus väestöstä pienenee, mikä tarkoittaa huoltosuhteen heikkenemistä (Tilastokeskus, 2012). Huoltosuhteen heikkeneminen tuottaa haasteita yhteiskunnalle tuottaa palvelut laadukkaasti myös jatkossa, ja asettaa uudenlaisia haasteita sosiaali- ja terveysalalle laadukkaiden palveluiden ylläpitämiseksi ja taloudellisen kestävyuden säilyttämiseksi. Palvelut on tuotettava yhä tehokkaammin, mikä koskee myös kotihoidon palveluita. Sosiaali- ja terveysministeriön ikääntyneiden henkilöiden hoitoon tähtäävän laatusuosituksen (2017) sisällössä on erikseen korostettu teknologian kasvavaa merkitystä osana palveluita. Videovälitteisen vuorovaikutusteknologian tarkoitus on hyödyttää taloudellisesti työn organisoimista ja ajanhallintaa, sekä samalla lisätä ikääntyneen henkilön hyvinvointia ja turvallisuudentunnetta sekä parantaa palveluiden laatua. Laatusuosituksessa korostetaan myös aihepiirin tutkimisen sekä osapuolten kokemusten kartoittamisen tärkeyttä. (Em., 26, 28–29.)

Tämän tutkimuksen kohteena on Etelä-Suomessa sijaitsevan pienen, noin 30 000 asukkaan kaupungin, kunnallisen puolen kotihoidon iäkkäitä asiakkaita. Tutkittaville on tulossa kokeiluun tablet-laite, jonka avulla osa kotihoidon käynneistä korvataan videoyhteyden mahdollistavalla vuorovaikutusteknologialla. Tutkimukseni tarkastelee kokeiluun osallistuvien ikääntyneiden näkemyksiä ja odotuksia laitetta ja sen käyttöä kohtaan ennen laitteen käyttöönottoa. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on selvittää tämän rajatun ryhmän näkemyksiä tulevaan muutokseen liittyen, sekä näkemysten taustalla ilmeneviä tekijöitä, ja mahdollisesti juuri tälle kohderyhmälle ominaisia erityispiirteitä. Tarkastelen myös haastatteluprosessin kannalta tärkeitä huomioitavia tekijöitä.

Kirjallisuudessa on esitetty, että teknologian hyväksyntään liittyvässä tutkimuksessa tulisi kartoittaa juuri tietyn tyyppistä teknologiaa, sekä sen kannalta merkittäviä tekijöitä (Peek ym. 2014, 246). Vaikka informaatio- ja kommunikaatioteknologian tutkimus onkin jatkuvasti kasvava kenttä, on tutkimustieto sosiaalipalveluiden näkökulmasta nähty yhä puutteellisenä (Fan 2016, 197). Tutkimukseni vastaa osaltaan tähän puutteeseen tutkimalla tiettyä vuorovaikutusteknologiaa osana sosiaalipalvelun kenttää, ikääntyneiden rajatussa kohderyhmässä ja kotihoidon rajatussa kontekstissa. Koska käyttöön tuleva vuorovaikutusteknologia on vielä pilottivaiheessa, on

mahdollista, että palvelua voidaan vielä kehittää ja muokata tai käyttöönottamista helpottaa, jolloin ikääntyneiden näkemysten kartoittaminen voi johtaa nyt tai lähitulevaisuudessa konkreettisiin seurauksiin.

Tutkimus on osa Työsuojelurahaston rahoittamaa *Terveystieteen huollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet* –hanketta. Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytän teemahaastattelua. Rakennan teemahaastattelun rungon syventymällä teknologian hyväksyntää tutkineisiin teoreettisiin ja empiirisesti koeteltuihin malleihin. Nämä mallit, kuten *Technology Acceptance Model* (Davis 1989), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh, Morris, Davis & Davis 2003) ja niiden laajennokset, auttavat rakentamaan haastatteluni alustavan teemoittelun. Alustavaa teemoittelua tarkennetaan tutkimuskirjallisuudella, joka käsittelee teknologiaa juuri ikääntyneiden kontekstissa. Tämän tutkielman kirjallisuusluvut rakentuvat askeleittain kohti teemahaastattelun lopullista rakennetta, samalla johdattaen lukijan keskeiseen tutkimustietoon.

Aineiston analysoinnissa käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Rakennetun teemahaastattelussa käytettävän rungon luettelomaisen testaamisen sijaan syvennyn sisällönanalyysissäni haastateltavien näkemysten taustalla ilmeneviin tekijöihin, sekä tutkimukseni rajatun kontekstin ja kohderyhmän mahdollisiin erityispiirteisiin. Myös haastatteluprosessin tarkastelussa keskityn niihin huomioihin, jotka saattavat nousta juuri tässä kontekstissa erityisen tärkeiksi tai ominaisiksi huomioitaviksi tekijöiksi. Tieteenfilosofinen lähtökohtani on sosiaalisen konstruktionismin perinteessä (esim. Burr 2015), joten kiinnitän huomiota myös tutkijan vaikutukseen vuorovaikutuksen osapuolena. Analyysiä seuraavat johtopäätökset, sekä tulosten vertailu aiempaan kirjallisuuteen, minkä jälkeen pohdin tulosten mahdollista sovellettavuutta käytäntöön, jatkotutkimusaiheita ja tutkimuksen rajoitteita.

2. KIRJALLISUUDESTA TEEMAHAASTATTELUN RAKENTEESEEN

Tämän kirjallisuusosion tarkoitus on löytää keskeisimmät teemat, jotka aiempi kirjallisuus on osoittanut merkittäviksi aiheen tutkimisessa ja joita myös oman teemahaastatteluni suhteen tulisi kartoittaa. Nämä teemat tarjoavat rakenteen ikääntyneiden haastatteluille sekä lähtökohdan syventyä ikääntyneiden näkemyksiin ja näkemysten taustalla ilmeneviin tärkeisiin, kontekstisidonnaisiin ja ominaisiin tekijöihin.

Luvun ensimmäisessä kokonaisuudessa tarkastelen teknologian hyväksyntään liittyvää teoriakirjallisuutta sekä teknologian hyväksyntää tutkineita malleja. Yhteistä kaikille malleille on, että ne ovat kartoittaneet erilaisia keskeisiä tekijöitä, joilla on selitetty teknologiaa kohtaan koettuja asenteita tai teknologian käyttöä erilaisissa konteksteissa. Mallien tarkastelu etenee ajallisesti vanhimmista ja suppeammista kohti uudempia ja laajempia malleja, niiden kehittyessä askeleittain toisiinsa pohjaten. Tiivistän keskeiset huomiot yhteen esittämällä alustavan teemahaastattelua ohjaavan rungon. Tätä edeltää pohdinta lähtökohtaisesti määrälliseen tutkimukseen suunniteltujen mallien pohjalta muodostetun teemoittelun soveltamisesta teemahaastatteluni rakenteeksi.

Luvun toisessa osiossa käsittelen teknologiaa ja teknologian hyväksyntää ikääntyneiden kontekstissa käsitellyttä kirjallisuutta. Kontekstisidonnaisemman kirjallisuuden kartoittamisen avulla tarkastelen teoriakirjallisuuden pohjalta muodostetun alustavan teemoittelun soveltuvuutta tämän rajatun kontekstin tutkimisessa, sekä nostan esiin myös muita mahdollisesti tärkeitä kartoitettavia teema-alueita. Luvussa teen yhteenvedon keskeisistä ja merkityksellisiksi nousseista tekijöistä, jotka otan huomioon lopullisen teemahaastattelurungon rakenteessa. Kirjallisuuskatsauksen toinen osa päättyy lopullisen teemoittelun esittelyyn. Luvun viimeinen ja päättävä osio tarkastelee tieteenfilosofista lähtökohtaani, sosiaalista konstruktionismia, sekä sen merkitystä analyysin, johtopäätösten ja haastatteluprosessin kannalta.

2.1. TEKNOLOGIAN HYVÄKSYNTÄ

Teknologian hyväksyntää ja siihen liittyviä tekijöitä on tutkittu paljon, ja sen tutkimiseen suunniteltuja malleja on kirjallisuudessa muotoiltu useita. Aihepiirin tutkimiseen rakennetut teoreettiset mallit,

kuten *Technology Acceptance Model* (Davis 1989) ja sen laajennettu versio TAM2 (Venkatesh & Davis 2000), sekä *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh ym. 2003) ja sen laajennettu versio UTAUT2 (Venkatesh, Thong & Xu 2012), rakentuvat keskeisten selittävien tekijöidensä osalta hyvin samansuuntaisesti. Mallien yhteneväisyys selittyy sillä, että TAM ja TAM2 perustuvat keskeisen rakenteensa osalta sosiaalipsykologiseen, perustellun toiminnan teoriaan (*Theory of Reasoned Action*) (Fishbein & Ajzen 1975). UTAUT sekä UTAUT2 puolestaan pohjautuvat kartoitettavien muuttujien osalta TAM- ja TAM2-malleihin, laajentaen niitä lisäämällä myös muun teoria- ja tutkimuskirjallisuuden perusteella keskeisimpiä teknologian hyväksyntään vaikuttavia tekijöitä. Yhteneväisyydestä ja päällekkäisyydestä johtuen, esittelen perustellun toiminnan teorian ja kehitetyt mallit niiden julkaisuajankohdan mukaan, jolloin teoriakirjallisuus täydentää itseään kohti oman tutkielmani haastattelun alustavaa teemoittelua.

PERUSTELLUN TOIMINNAN TEORIA (PTT)

Fishbein ja Ajzen (1975) ovat teoksessaan *Belief, Attitude, Intention & Behavior*, laajan empiirisen ja teoreettisen kirjallisuuden pohjalta luoneet yhtenäisen teorian, joka esittää, että uskomusten, asenteiden, aikomusten ja käyttäytymisen välillä vallitsee kausaalinen suhde. Teorian mukaan henkilöllä on tiettyjä olettamuksia tai uskomuksia liittyen tiettyyn kohteeseen, käyttäytymiseen tai toimintaan, joiden pohjalta asenteet sitä kohtaan rakentuvat. Syntyneet asenteet vaikuttavat aikomukseen toimia tietyllä tavalla, ja aikomus taas siihen, miten ihminen lopulta toimii tai käyttäytyy. Lisäksi kokemus tietystä toiminnasta voi vaikuttaa jälleen uskomuksiin, synnyttäen uusia näkökulmia ja uusia asenteita, aikomuksia ja lopulta käyttäytymistä. (Em.)

Asenteisiin vaikuttaa Fishbeinin ja Ajzenin (1975) mukaan myös tietyn toiminnan seurausten arviointi. Arviointeihin voidaan liittää suoran toiminnan seurausten arvioinnin lisäksi normatiiviset oletukset toimintaan liittyen, eli mikä koetaan hyväksyttäväksi, tai mitä henkilö uskoo merkityksellisten toisten olevan toiminnasta mieltä. Tällöin normatiiviset olettamukset saattavat vaikuttaa aikomukseen suorittaa tietty toiminta ja näin ollen myös lopulliseen toimintaan. Myös informaatiolle altistuminen voidaan nähdä merkityksellisenä näkemysten muuttumista suuntaavana tekijänä. Muutosta voidaan teorian mukaan edistää aktiivisen osallistamisen lisäksi myös suostuttelevalla kommunikaatiolla

(*persuasive communication*). Asenteisiin on teorian mukaan siis mahdollista vaikuttaa korvaamalla keskeisiä uskomuksia (*salient beliefs*) uusilla uskomuksilla, informaation jakamisen tai aktiivisen osallistamisen kautta. (Em.)

Vielä tiiviimmin esitettynä, teorian pohjana on näkemys, että uskomukset tulevat osaksi asenteita, asenteet johtavat aikomukseen toimia, ja näin ollen lopulta määrittävät sitä, miten henkilö käyttäytyy tai toimii (Ma & Liu 2004, 60). Henkilön asenteet voivat kuitenkin muovautua toiminnan ja toiminnan seurausten arvioinnin myötä. Muutokseen voi vaikuttaa suora havainnointi, kuten jonkin toiminnan suorittaminen, sekä saatavilla oleva informaatio. (Fishbein & Ajzen 1975, 287, 510.) PTT:n kuvailema uskomusten, asenteiden, aikomusten ja käyttäytymisen välinen suhde korostaa ikääntyneiden teknologiaa kohtaan esiintyvien näkemysten, kuten olettamusten, odotusten, toiveiden ja huolien kartoittamisen mielekkyyttä. Ikääntyneiden muodostamat näkemykset tulevasta uudistuksesta saattavat lopulta määrittää tulevan palvelun käyttöönottoa ja sen sujuvuutta heidän keskuudessa.

PTT:n (Fishbein & Ajzen 1975) perusteella teemahaastattelun rakenteessa on syytä ottaa huomioon kokemuksen merkitys. Huolimatta siitä, että haastateltavilla ei ole suoraa kokemusta tulevasta palvelusta, on syytä kartoittaa heidän kokemuksiaan saman tyyppisen tai muunlaisen teknologian käytöstä. Kokemuksen lisäksi teoria nostaa esiin saatavilla olevan informaation merkityksen. Teemahaastattelun rakenteessa on tärkeää selvittää, mitä ikääntyneet tietävät tulevasta palvelusta ja teknologiasta. Tähän liittyy ennen haastattelua saatu, mutta myös haastattelun aikana annettu informaatio vuorovaikutusteknologiaan liittyen. Annetun informaation mahdollinen vaikutus ikääntyneiden näkemyksiin on syytä huomioida kriittisesti analyysivaiheessa ja johtopäätöksissä (kts. 2.3). Teemahaastattelussa saattaa teorian perusteella olla tärkeää kartoittaa myös normatiivisia olettamuksia liittyen teknologian käyttöön. Yhteenvetona, teemahaastattelussa on syytä huomioida seuraavat tekijät: aiempi kokemus teknologiasta, tulevasta teknologiasta ja uudistuksesta saatu informaatio, sekä normatiiviset olettamukset, joilla tarkoitetaan tässä yhteydessä merkityksellisten toisten oletettuja näkemyksiä vuorovaikutusteknologian tai yleisesti teknologian käytöstä.

PTT:aa (Fishbein & Ajzen 1975) ei kuitenkaan ole suunniteltu nimenomaisesti teknologian tutkimiseen, mikä saattaa rajoittaa edellä esiin nostettujen huomioiden osuvuutta tai riittävyttä teemoittelussa. Teknologia saattaa kontekstina vaatia myös muunlaisten tekijöiden havainnoimista. Seuraavaksi siirryn käsittelemään malleja, jotka ovat pyrkineet selvittämään juuri teknologian hyväksynnän kannalta merkittäviä selittäviä tekijöitä. Näistä ensimmäisenä käsitellään vanhin ja

teknologian hyväksynnän tutkimisessa käytetyin (Sumedha & Mahadeo 2017, 304), *Teknologian hyväksymismalli* (Davis 1989).

TEKNOLOGIAN HYVÄKSYMISMALLI (TAM)

PTT:n (Fishbein & Ajzen 1975) rakennetta mukaillen, TAM:in (*Technology acceptance model*) (Davis, 1989) keskeinen lähtökohta on, että aikomukseen käyttää tiettyä teknologiaa (*behavioral intention to use*) vaikuttaa asenne kyseistä teknologiaa kohtaan (*attitude toward use*). Teorian mukaan asenteisiin teknologiaa kohtaan vaikuttaa kaksi keskeisintä tekijää, jotka ovat teknologian oletettu hyödyllisyys (*perceived usefulness*) sekä teknologian käytön oletettu helppous (*perceived ease of use*). (Em.; Holden & Karsh 2010, 160; Ma & Liu 2004, 60–61.)

Oletettu hyödyllisyys on nähty erityisen merkittävänä tekijänä teknologian hyväksynnälle, kun taas teknologian käytön oletetun helppouden ja teknologian hyväksymisen välillä yhteys on nähty heikompana. Toisaalta helppokäyttöisyyden on nähty olevan merkittävällä tavalla yhteydessä teknologian oletettuun hyödyllisyyteen, jolloin teknologian haasteellisuus saattaa vaikuttaa myös sen hyödylliseksi kokemiseen. (Davis 1989, 333; Davis 1993, 475, 481; Ma & Liu 2004, 65–67.) Näyttää siltä, että jos teknologia koetaan hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi, tämän voidaan olettaa vaikuttavan käyttäjän asenteisiin kyseistä teknologiaa kohtaan, koetun hyödyllisyyden ollessa suuremmassa roolissa.

On huomion arvoista, ettei TAM huomioi PTT:n (Fishbein & Ajzen 1975) merkitykselliseksi esittämiä normatiivisia olettamuksia tai esimerkiksi kokemuksen roolia, vaikka niiden mahdollinen merkitys nostetaankin esiin tärkeänä kartoitettavana tekijänä tulevaisuuden tutkimuksessa (Davis 1993, 483). Suppeudestaan huolimatta TAM:ia on käytetty tutkimuskirjallisuudessa usein myös elektronisten terveyspalvelujen tutkimisessa (Sumedha & Mahadeo 2017, 296), ja sen on nähty selittävän merkittävän osan vaihtelusta (n. 40 %) liittyen aikomukseen käyttää teknologiaa (Peek ym. 2014, 237). TAM:in perusteella teknologian käyttöä ja teknologiaa kohtaan muodostettuja asenteita tutkittaessa, voidaan siis keskittyä vain kahteen keskeiseen tekijään, hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen. Nämä ovat tärkeitä ottaa huomioon haastatteluissa ja lisätä teemoittelun rakenteeseen.

Laajasta suosiostaan huolimatta TAM on saanut osakseen myös kritiikkiä. TAM:in avulla saavutetuista hyvistä tuloksista huolimatta on tuotu esiin, että sen alkuperäistä muotoa seuraten se ei välttämättä saavuta erityislaatuista kontekstuaalisia piirteitä, esimerkiksi liittyen teknologisoitumiseen juuri terveydenhuollon kontekstissa (Holden & Karsh 2010, 159). TAM on alun perin kehitetty tutkimaan teknologian hyväksyntää työorganisaatiossa, mikä tulee esiin sen muuttujissa. Oletettu hyödyllisyys sisältää muuttujia liittyen esimerkiksi työskentelyn nopeutumiseen ja tuottavuuden lisääntymiseen, kun käytön oletetulla helppoudella kartoitetaan esimerkiksi teknologian selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. (Ma & Liu 2004, 68; Davis 1989.) Kartoitettavien tekijöiden rajaaminen vain hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen liittyviin tekijöihin saattaa olla ongelmallista monessa kontekstissa. Suppeus saattaa olla ongelma myös teemahaastattelun toimivuuden kannalta, sillä tarkoitukseni on kartoittaa mahdollisimman laajasti haastateltavien näkemyksiä, rajoittamalla ja ohjaamalla haastattelun rakenteella keskustelua mahdollisimman vähän. Myös Davis (1989, 334) itse esittää erilaisten tekijöiden kartoittamisen tärkeäksi teknologian hyväksyntään liittyen. TAM-malli onkin saanut seuraajikseen laajempia malleja. Seuraavaksi käsittelen näistä TAM:in teoreettista laajennosta, TAM2:a (Venkatesh & Davis 2000).

TEKNOLOGIAN HYVÄKSYMISMALLIN TEOREETTINEN LAAJENNOS (TAM2)

TAM2 (*A theoretical extension of the technology acceptance model*) (Venkatesh & Davis 2000) on keskeisiltä osiltaan hyvin samankaltainen kuin alkuperäinen TAM (Davis ym. 1989). Sen mukaan aikomukseen käyttää teknologiaa vaikuttavat teknologian oletettu hyödyllisyys sekä oletettu käytön helppous. Se kuitenkin eroaa edeltäjästään siinä, että PTT:aa (Fishbein & Ajzen 1975) mukaillen, se ottaa huomioon myös sosiaaliset vaikutukset. Tätä muuttujaa voidaan kutsua subjektiiviseksi normiksi, eli normatiiviseksi olettamuksiksi muiden näkemyksistä toimintaa kohtaan. Sen voidaan nähdä vaikuttavan joko teknologian hyödylliseksi kokemiseen tai suoraan aikomukseen käyttää teknologiaa. (Venkatesh & Davis 2000; Holden & Karsh 2010, 160.)

TAM2:en perusteella teknologian hyväksyntää tutkittaessa on siis oletetun hyödyllisyyden ja oletetun käytön helppouden lisäksi kartoitettava normatiivisia olettamuksia, eli subjektiivisia normeja, näiden kaikkien ollessa mahdollisia merkittäviä tekijöitä liittyen aikomukseen käyttää teknologiaa (Venkatesh

& Davis 2000). Oman tutkimukseni kannalta tämä tarkoittaa sitä, että kuten jo PTT:n (Fishbein & Ajzen 1975) yhteydessä nousi esiin, teemoittelussa on otettava huomioon ikääntyneiden näkemykset ja odotukset heille tärkeiden tai läheisten ihmisten oletetuista näkemyksistä tulevaa uudistusta ja teknologiaa kohtaan.

TAM:in (Davis 1989) mukaisesti, myös TAM2 (Venkatesh & Davis 2000) on suunniteltu ja testattu organisatorisessa ympäristössä, kartoittamalla työntekijöiden asenteita ja teknologian käyttöä. Tämän takia myös sen esittämä rakenne saattaa olla liian kontekstisidonnainen ja suppea soveltuakseen ikääntyneiden teknologiaan liittyvien näkemysten tutkimiseen, vaikka myös TAM2:a on käytetty elektronisten terveystalvelujen tutkimisessa (Sumedha & Mahadeo 2017, 304). Varsinkin teemahaastattelun rungon rakenteen kannalta se rajaa kartoitettavien tekijöiden listan edelleen hyvin pieneksi ja lisää teemoittelun tasolla edeltäjänsä vain normatiiviset oletukset. Tämän vuoksi on syytä tarkastella vielä uudempia malleja, joiden kartoitettavat tekijät ovat laajemmat kuin jo esitellyissä malleissa, mutta joille esitetyt mallit muodostavat keskeisen rakenteen.

YHTENÄISTETTY TEORIA TEKNOLOGIAN HYVÄKSYNNÄSTÄ JA KÄYTÖSTÄ (UTAUT)

TAM:ia (Davis 1989) ja TAM2:a (Venkatesh & Davis 2000) muistuttava, mutta huomattavasti laajalaisemmin erilaisia tekijöitä kartoittava malli teknologian hyväksynnän tutkimiseen on UTAUT (*Unified theory of acceptance and use of technology*) (Venkatesh ym. 2003). Tämä TAM-malleja seurannut ja osittain niiden pohjalta laajennettu malli, integroi keskeisimpiä teknologian hyväksynnän tutkimisessa käytettyjä malleja ja teorioita. Sen pyrkimys on tuottaa niiden selitysvomaisimmista rakenteista yhtenäistetty teknologian hyväksyntää ennustava malli. UTAUT pohjaa kaiken kaikkiaan kahdeksaan aiempaan teoriaan tai teoreettiseen malliin. Mukana ovat esimerkiksi aiemmin esitellyt PTT, TAM ja TAM2, mutta myös hieman eri tavoin asiaa lähestyviä malleja, kuten sosiaalisen kognition tai motivaation kautta hyväksyntää selittäviä teorioita. (Em., 425, 428–432.) Tämä selittää laajemman ja monipuolisemman lähestymisen kuin edeltävissä malleissa.

Merkittävän UTAUT:ista teoreettisena mallina tekee se, että sen pohjana olevien muuttujien nähdään selittävän jopa 70 % teknologiaa koskevien käyttöaikomusten vaihtelusta, mikä on selkeä parannus aiempiin teknologian hyväksyntää tutkiviin malleihin tai niiden pohjalta luotuihin sovelluksiin ja

laajennoksiin (Venkatesh ym. 2003, 467). Vertailun vuoksi alkuperäinen TAM on onnistunut selittämään vain 40 % aikomuksesta käyttää teknologiaa (Peek ym. 2014, 237). Todellista käyttöä UTAUT:in on nähty ennustavan noin 50 prosenttisesti, mikä on myös merkittävä parannus aiempiin malleihin (Holden & Karsh 2010, 160).

UTAUT:in keskeinen ero TAM- ja TAM2-malleihin on se, että se sisältää niiden sisältämien muuttujien lisäksi helpottavat olosuhteet (*facilitating conditions*), eli tarvittavan tuen ja riittävien resurssien saatavuuden arvioinnin teknologian käyttöön liittyen, sekä erilaisia välittäviä tekijöitä (*moderating factors*), kuten iän, sukupuolen, aiemmat kokemukset, sekä käytön vapaaehtoisuuden (Venkatesh ym. 2003; Venkatesh ym. 2012, 159–160; Peek ym. 2014, 237; Holden & Karsh 2010, 160). Vaikka UTAUT:in muuttujista keskeisimmät ovat samansuuntaisia kuin edellä esitellyissä malleissa, se on selkeästi laajempi ja näin ollen rakenteeltaan lähtökohtaisesti vähemmän keskustelua rajoittava teemahaastattelun perustana, sillä se mahdollistaa laajempialaisen näkemysten kartoittamisen. Tiivistetysti, UTAUT:in teemoittelu kartoittaa hyödyllisyyden, helppokäyttöisyyden ja subjektiivisen normin lisäksi olosuhteiden ja resurssien merkityksen, jotka on syytä ottaa osaksi teemahaastattelun rakennetta. Teoria esittää myös välillisten tekijöiden mahdollista merkitystä. (Venkatesh ym. 2003.)

UTAUT on empiirisesti koeteltu malli, jonka rakenteen avulla on kyetty selittämään suuri osa niin aikomuksesta käyttää teknologiaa kuin myös teknologian todellisesta käytöstä, huomattavasti parantaen aiempien mallien selitysvoimaa (Venkatesh ym. 2003, 467). Selitysvoimastaan ja laajemmasta lähestymisestään huolimatta, myös UTAUT on alun perin suunniteltu aiemmin esiteltujen mallien mukaisesti kartoittamaan teknologian hyväksyntää organisatorisessa ympäristössä. Vaikka kyseistä mallia onkin käytetty usein myös elektronisten terveyspalvelujen tutkimisessa (Sumedha & Mahadeo 2017, 304), ja sen on nähty suoriutuvan edeltäjiään selvästi paremmin, eri käyttäjäryhmät ja kontekstit voivat sisältää erilaisia merkityksellisiä tekijöitä liittyen teknologian hyväksyntään. (Venkatesh ym. 2012, 157–158.) On otettava huomioon, että tutkimukseni kohteena ovat teknologian käyttäjät, ikääntyneet henkilöt, eli kuluttajat. Tutkittaessa eri käyttäjäryhmää konteksti muuttuu, mikä saattaa vaatia uudenlaisia selittäviä tekijöitä (Holden & Karsh 2010, 168). Alkuperäisen UTAUT:in (Venkatesh ym. 2003) pohjalta onkin luotu vielä yksi teknologian hyväksyntää tutkiva malli, UTAUT2 (Venkatesh ym. 2012), mikä täydentää alkuperäistä UTAUT-mallia ottamalla mallin keskiöön kuluttajan ei-organisatorisessa ympäristössä.

KULUTTAJAKESKEINEN MALLI TEKNOLOGIAN HYVÄKSYNNÄSTÄ JA KÄYTÖSTÄ (UTAUT2)

UTAUT2 (*Consumer acceptance and use of information technology*) (Venkatesh ym. 2012) on suunniteltu tutkimaan loppukäyttäjän, eli teknologian kuluttajan hyväksyntää ja siihen liittyviä tekijöitä ei-organisatorisessa kontekstissa. Laajan tutkimuskirjallisuuden pohjalta, alkuperäiseen UTAUT-malliin on UTAUT2:ssa lisätty vielä kolme uutta muuttujaa: hedoninen motivaatio (*hedonic motivation*), tapa (*habit*) ja hinta-arvo (*price-value*). Näillä tekijöillä nähdään olevan merkityksellinen asema teknologian hyväksynnässä. Hedonisella motivaatiolla tarkoitetaan teknologialla saavutetun nautinnon, esimerkiksi hauskuuden astetta. Tapa-muuttujalla mallissa viitataan kokemuksen ja oppimisen kautta syntyneeseen toiminnan automatisoitumiseen. Hinta-arvo on nähty myös merkittävänä tekijänä, koska kuluttajia tutkivassa mallissa vastaajan oletetaan olevan itse vastuussa teknologian kustannuksista. (Em., 158, 160–161.)

Empiirisen testauksen perusteella saatiin selville, että UTAUT2 selittää merkittävästi enemmän ei-organisatorisessa kontekstissa toimivan kuluttajan käytöksellistä intentiota ja todellista käyttöä kuin edeltäjänsä. Alkuperäinen UTAUT selitti testattaessa vain 56 % kuluttajan intentiosta käyttöä tutkittuja mobiilisovelluksia, kun UTAUT2 kykeni selittämään vaihtelusta jopa 74 %. Todellisen käytön selittämisessä mallien välinen suhde oli samaa luokkaa niin ikään UTAUT2:en hyväksi. (Venkatesh ym. 2012, 170-171.) Uudet muuttujat onnistuivat siis saavuttamaan joitain ulottuvuuksia kuluttajan teknologian hyväksynnästä, jota organisatorisen kontekstin tutkimiseen suunniteltu UTAUT (Venkatesh ym. 2003) ei saavuta. Tuloksissa nousi esiin esimerkiksi se, että teknologian käytöstä saatu mielihyvä, saattoi olla kuluttajille jopa voimakkaampi yksittäinen selittäjä kuin aiemmin organisatorisessa ympäristössä merkittävimmäksi todettu laitteen oletettu hyödyllisyys (Venkatesh ym. 2012, 171). Huomioin esitetyt tekijät haastatteluni teemoittelussa.

Kaiken kaikkiaan teknologian hyväksyntää tutkiva kirjallisuus on usein keskittynyt tässä luvussa esiteltujen mallien käyttöön, ja esimerkiksi terveydenhuollon kontekstissa erityisesti TAM:in (Davis 1989) ja sen sovellusten käyttämiseen (Sumedha & Mahadeo 2017, 297–299). Näistä laajimman ja selitysvoimaisimman, UTAUT2:en edut muihin malleihin verrattaessa johtuvat siitä, että alkuperäinen UTAUT (Venkatesh ym. 2003) on rakentunut aiempien teknologian hyväksyntää tutkineiden mallien ja teorioiden vahvimmista selittäväistä tekijöistä ja integroinut ne yhdeksi malliksi, mihin UTAUT2 on lisännyt vielä kolme empiirisesti koeteltua tekijää, jotka ovat lisänneet sen luotettavuutta kuluttajan

kontekstissa teknologian hyväksyntää tutkittaessa (Venkatesh ym. 2012). UTAUT2:en kuluttaja-aspektin huomioiminen ja kartoitettavien tekijöiden laajuus muihin esitelyihin malleihin nähden, asettavat näkemykseni mukaan toimivimman lähtökohdan teemahaastattelun rakenteelle.

Mallien esittämä rakenne ja niiden merkittäviksi esittämät muuttujat asettavat kuitenkin joitain rajoitteita teemahaastattelun rakenteen muodostamisessa. Tähän liittyy osittain se, että esitetyt mallit ovat suunniteltu määrällisen tutkimuksen pohjaksi. Toinen huomio on se, että mallien pohjalta muodostettu teemoittelu ei sovellu suoraan sellaisenaan kartoittamaan ikääntyneiden näkemyksiä ja odotuksia, haastattelujen ajoittuessa ennen käyttökokemusta ja pilotin alkua. Kiinnitän huomiota näihin tekijöihin ennen alustavan teemahaastattelurakenteen esittelemistä.

ALUSTAVA TEEMOITTELU

Tutkielmani kannalta on tärkeää tuoda esiin, että vaikka teoriakirjallisuudessa liittyen teknologian hyväksyntään käytetään keskeisenä käsitteenä termiä asenne (*attitude*), se ei käsitteenä ole selkeä tai yksiselitteinen. Asenteita tutkivassa kirjallisuudessa termille on annettu lukemattomia erilaisia määritelmiä (Albarracín, Johnsson, Zanna & Kumkale 2005, 4), ja yksi keskeinen ongelma asenteessa käsitteenä on, miten tutkimukseni keskeisessä teoriakirjallisuudessa (Fishbein & Ajzen 1975) asenteisiin esitetään vaikuttavan uskomukset, ja uskomuksiin nähdään vaikuttavan aiemmat kokemukset ja havaittu informaatio kohteesta, jotka vaikuttavat jälleen asenteisiin (em., 284). Asenteet ja uskomukset ovat siis jotakin, jotka ohjaavat toisiaan. Tutkimukseni puitteissa on mahdotonta käsitellä kausaalisia suhteita näkemysten ja tietyn omatun asenteen välillä määrällisen tutkimuksen tavoin, tai asenteita kokemukseen perustuen, sillä haastattelut suoritettiin ennen uuden teknologian käyttöön ottamista.

Edellä esitetyt huomiot eivät ole tutkielmani kannalta ongelma, sillä käsittelen ikääntyneiden esittämiä näkemyksiä teknologiaan liittyvän keskustelun pohjalta tilanteisina näkemyksinä, en tietyn asenteen kausaalista suhdetta haastateltavien olettamuksiin tai uskomuksiin. Tutkittavan tuodessa puheessaan esiin asenteellisuutta tai esimerkiksi hyväksyntään viittaavaa puhetta, käytän käsitettä *asennoituminen*. Esimerkiksi Pentti Haddington (2005) tekee väitöskirjansa johtopäätöksissä seuraavia huomioita asennoitumiseen (*stance taking*) liittyen: asennoituminen on

vuorovaikutuksessa rakentuvaa ja tulee ymmärretyksi ja merkitykselliseksi siinä kontekstissa, jossa vuorovaikutus tapahtuu; yksilön asennoitumiseen vaikuttaa näin ollen myös vuorovaikutuksen toinen osapuoli omalla toiminnallaan. Asennoitumista keskustelussa tulisi Haddingtonin mukaan siis ymmärtää tietyssä hetkessä ja kontekstissa, jossa ne esiintyvät osana vuorovaikutusta. (Em. 127–130.) Tämä lähestyminen myötäilee myös sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtaa käsittää tietoa ja kokemusta vuorovaikutuksessa muodostuvana (Burr 2015). Tässä tutkimuksessa viitataan asennoitumisella hetkelliseen ja tilanteiseen suhtautumiseen puheenaiheena olevaan aiheeseen tai teemaan liittyen. Jos haastateltavat esittävät asennoitumiseen viittaavia huomioita ja kommentteja, ne käsitellään tasavertaisina näkemyksinä muiden asiasisältöjen kanssa, ei muuta puhetta oletettavasti ohjaavana asenteena.

Toinen huomio teemoitteluun liittyen on se, että kuten edellä jo viittasin, teoriakirjallisuus on esittänyt käyttökokemuksen ja myös aktiivisen osallistamisen tärkeinä tekijöinä tietyn toiminnan hyväksyntään ja asenteisiin liittyen (Fishbein & Ajzen 1975, 217, 449). Omassa tutkielmassani tuon esiin haastateltavien näkemyksiä ennen laitteen käyttöönottoa, joten kokemusta voidaan käsitellä vain muun tai saman tyyppisen teknologian kautta, ei tulevan vuorovaikutusteknologian tuoman käyttökokemuksen pohjalta. Kokemukseen liittyen toinen ongelmallisuus liittyy UTAUT2:en (Venkatesh ym. 2012) tapa -muuttujaan. Tapa muodostuu vasta kokemuksen, eli useiden toistojen ja ajan kanssa (em., 165), ja sitä ei tule näin sisällyttää teemoittelun osaksi. Haastattelun teemoittelussa viitataan yleisesti aiempiin kokemuksiin, kartoitettaessa haastateltavien käyttökokemuksia teknologian käytöstä.

Viimeinen teemoittelua koskeva huomio on se, että UTAUT2 (Venkatesh ym. 2012) nostaa esiin kvantitatiiviselle tutkimukselle olennaisten välillisten tekijöiden, kuten iän ja sukupuolen mahdollisen merkityksen. Näitä tekijöitä en lähde haastatteluissa erikseen kartoittamaan, vaan ne nousevat merkityksellisiksi, jos haastateltavat nostavat ne esiin puheessaan. Ne eivät muodosta omaa teemaa haastattelua varten, mikä ei tarkoita, etteivätkö ne voisi nousta analyysivaiheessa yhdeksi merkittäväksi asiasisällöksi. Haastatteluissa pyrin pitämään keskustelun mahdollisimman yleisellä tasolla, eikä tietyn yksittäisen välillisen tekijän, kuten sukupuolen merkityksen, kartoittaminen näkemysten taustalla sovellu tähän tavoitteeseen.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1, s. 13) esitän alustavan teemoittelun, sekä havainnollistan teeman mahdollista sisältöä.

PTT:n ja teknologian hyväksyntää tutkivien teoreettisten mallien pohjalta rakennettu alustava teemahaastattelun rakenne on seuraava (taulukko 1):

Teemat	Mahdollinen sisältö
Aiemmat kokemukset ja informaatio	Aiempi kokemus vuorovaikutus-, tai muusta teknologiasta; saatu informaatio tulevaan palveluun liittyen ennen haastattelua sekä haastattelun aikana
Odutus tehokkuudesta / Hyödyllisyys	Laitteen tuomat hyödyt ikääntyneille; näkemykset laitteen soveltamisesta
Oletus helppoudesta / vaivannäöstä / Käytön oppiminen	Teknologian käytön oppiminen; käytetty aika ja vaiva
Sosiaalinen vaikutus / Normatiiviset oletukset	Merkityksellisten toisten näkemys; sosiaaliset suhteet
Helpottavat olosuhteet	Resurssit ja tuki; avun saaminen
Motivaatiotekijät	Hedoninen motivaatio eli mielihyvä, hauskuus; palkkio; muut
Hinta-arvo / Kustannukset	Mahdollisten kustannusten vaikutus

Taulukko 1. Teemahaastattelun alustavan rungon muodostava rakenne.

Teemoittelun rakenteen keskeisenä perustana olevan UTAUT2-mallin (Venkatesh ym. 2012) laajasta lähestymisestä huolimatta on pidettävä mielessä, että eri konteksteissa saatetaan tarvita erilaisia kartoitettavia teemoja, jotta on mahdollista selvittää teknologian hyväksyntään liittyviä tekijöitä juuri tietyn tutkimuskohteen kannalta, ja kuten aiemmin on tuotu esiin, eri konteksteissa erilaiset muuttujat saatetaan ymmärtää eri tavoin (Holden & Karsh 2010, 168). Myös Venkatesh ym. (2012) nostavat esiin, että olisi tärkeää tutkia erilaisia avaintekijöitä erilaisissa konteksteissa. He mainitsevat, etteivät UTAUT2-mallin mukaiset muuttujat ole välttämättä yleistettävissä esimerkiksi selkeästi vanhempiin ikäryhmiin. (Em., 171–173.) Kiinnitän seuraavaksi huomiota tähän esittämällä ikääntyneiden kontekstissa julkaistua tutkimustietoa teknologiaan ja teknologian hyväksyntään liittyen.

2.2. TEKNOLOGIA JA IKÄÄNTYNEET

Tässä osiossa selvitän, tulisiko kontekstisidonnaisemman kirjallisuuden perusteella alustavaa teemoittelun rakennetta muokata tai laajentaa. Perehdyn ensisijaisesti kontekstisidonnaiseen tietoon kirjallisuuskatsausten kautta, sillä ne sisältävät jo valmiiksi tiivistettyä tietoa laajasta määrästä tutkimuskirjallisuutta. Katsausten avulla tarkoitukseni on löytää keskeisimmät teema-alueet tai monen tutkimuksen tärkeäksi esittämät asiakokonaisuudet, keskittymättä liikaa mahdollisiin sisällöllisiin tekijöihin, jotka saattaisivat ohjata keskustelua liiaksi valmiiksi oletettuun suuntaan. Aihepiiriä tutkineiden kirjallisuuskatsausten rajallisen määrän vuoksi en rajoitu yksinomaan katsauksiin, mutta teemoitteluni rakenteen muodostamisessa pidättäydyn kokonaisuuksien havainnoimisessa. Esiin nousevat sisällölliset tekijät voivat kuitenkin toimia jatkokysymyksinä tai syventävinä alueina keskustelun jumiutuessa tai tietyn asiasisällön noustessa puheessa esiin. Vedän tämän osion yhteen esittelemällä lopullisen teemahaastattelua ohjaavan rakenteen.

Peek ym. (2014) ovat tämän tutkimuskontekstin ensimmäisessä, systemaattisesti kerätyssä kirjallisuuskatsauksessa selvittäneet, mitkä tekijät vaikuttavat itsenäisesti asuvan ikääntyneen teknologian hyväksyntään. Heidän tavoitteenaan oli kartoittaa kirjallisuudesta niitä tekijöitä, jotka edistävät juuri tämän rajatun ryhmän teknologian hyväksyntää. Esittelen tulokset liittyen tekijöihin, jotka esitetään tärkeiksi ennen teknologian käyttöönottamista. Heidän tuloksenaan on kattava listaus, joka on jaoteltu kuuteen teema-alueeseen. Teema-alueet ovat: 1. *Huolet liittyen teknologiaan*, kuten korkeat kulut, tehottomuus, epäkäytännöllisyys ja stigmatisoituminen; 2. *teknologian odotetut hyödyt*, esimerkiksi turvallisuutta lisäävä vaikutus; 3. *Teknologian tarve*; 4. *Vaihtoehdot teknologialle*, kuten perheen tai sukulaisen apu asioinnissa; 5. *Sosiaaliset vaikutukset*, esimerkiksi perheen ja ystävien vaikutus; sekä 6. *Ikääntyneiden luonteenpiirteet*, johon liittyy esimerkiksi ikääntyneen halu vanheta omillaan ja perehtyneisyys teknologiaan. (Em., 240–242.)

Edellä esitetyt tulokset tukevat teemoittelullaan alustavaa teemahaastattelun rakennetta, ja tässä muodossaan alustava teemahaastattelun rakenne mahdollistaa esitettyjen tekijöiden esiin nousemisen haastateltavien näkemyksissä. *Huolet liittyen teknologiaan* sisältyvät alustavaan teemoitteluun, kuten myös *hyödyt*, mihin voi liittyä myös *teknologian tarve* yhtenä osa-alueenaan. *Teknologian vaihtoehtojen* esiin nousemisen mahdollistaa sosiaalisten tekijöiden sekä esimerkiksi resurssien ja tuen teema-alueet. *Luonteenpiirteet* ja sen sisällölliset tekijät voivat esiintyä niitä

erikseen kartoittamatta, esimerkiksi kokemukseen tai sosiaalisuuteen liittyen. Esitetty katsaus (Peek ym. 2014) tukee alustavaa teemarakennetta, mutta myös lisää ymmärrystä mahdollisista kontekstisidonnaisista sisällöllisistä tekijöistä.

Peek ym. (2016) ovat melko tuoreessa artikkelissaan selvittäneet kotihoidon rajatussa kontekstissa itsenäisesti asuvien ikääntyneiden henkilöiden merkityksellisiä teknologian käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Aineistoa tutkimuksessa kerättiin muun muassa puolistrukturoidulla haastattelulla osana kotikäyntejä ikääntyneiden henkilöiden kodeissa. Ero tutkimukseeni on, että haastatteluissa ei kartoitettu näkemyksiä vain tietystä teknologiasta. Tulosten perusteella ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden halukkuuteen käyttää teknologiaa vaikuttavat: 1. *haasteet itsenäisen elämisen alueella*, esimerkiksi halu ja kyky elää itsenäisesti, teknologian tarve sekä kyky käyttää teknologiaa; 2. *käytökselliset valinnat*, esimerkiksi perheenjäsenen apu tai aiemman teknologian valitseminen uuden sijaan; 3. *ajatukset teknologiaan liittyen*, kuten halukkuus käyttää ja kiinnostus yleisesti, tai ajatukset käytön seurauksista, kuten muiden taakan lisäämisestä tai turvallisuuden lisääntymisestä, sekä usko omista kyvyistä; 4. *sosiaaliset verkostot*, esimerkiksi käyttöön liittyvä apu, teknologiaa korvaava apu ja toisten saman sovelluksen käyttö; 5. *organisaation vaikutus*, kuten käyttöopastus ja rahallinen kompensatio; sekä 6. *fyysinen elinympäristö*, esimerkiksi laitteiston tilanvienti ja tungettelevuus. (Em., 229–234.)

Ensisilmäyksellä voi näyttää siltä, että yllä esitetyt huomiot olisivat eroavia tai monimuotoisempia kuin alustava teemoittelu. Alustavan teemoittelun alle asetettuna voidaan kuitenkin huomata esitettyjen kontekstisidonnaisten, ikääntyneiden kannalta merkityksellisten teema-alueiden asettuvan pääosin jo esitettyyn alustavaan haastattelurakenteeseen. Tutkimus (Peek ym. 2016) korostaa esimerkiksi tarvetta ja hyötyjä, kykyä käyttää teknologiaa, sosiaalisia tekijöitä, teknologian korvaavia vaihtoehtoja, informaatiota ja käyttöapua, sekä esimerkiksi motivaatiotekijöitä, kuten halukkuutta käyttää teknologiaa. Jo alustava teemoittelu on rakenteeltaan tarpeeksi laaja mahdollistaakseen näihin tekijöihin liittyvien näkemysten esiin nousemisen haastateltavien puheessa, jos ne koetaan merkityksellisiksi. Tutkimus kuitenkin tuo esiin alustavasta rakenteesta poiketen *fyysisen ympäristön vaikutuksen*, kuten laitteiden tungettelevuuden, asuinympäristön sekä teknologiaa toimittavan organisaation vaikutuksen. (Em., 233 – 234.) Organisaation tuen merkityksen esiin nouseminen mahdollistuu toisaalta jo alustavassa teemoittelussa esitetyn helppokäyttöisyyden tai tuen ohessa, mutta teemoittelussa on syytä kartoittaa alustavan teemoittelun lisäksi laitteen

tungettelevuutta ja sen mahdollista vaikutusta yksityisyydelle omana teemanaan. *Fyysinen ympäristö* lisää haastattelurakenteeseen.

Edellä esitetyn lisäksi, Husebø ja Storm (2014) ovat kirjallisuuskatsauksessaan saaneet selville, että oikein toteutettuna, virtuaalisilla kohtaamisilla voi olla hyvin paljon annettavaa osana kotona tapahtuvaa hoitoa ikääntyneiden kontekstissa. Videokeskustelu saattaa lisätä ikääntyneen henkilön sosiaalista kanssakäymistä, vähentää yksinäisyyden tunnetta ja eristäytyneisyyttä, sekä lisätä vanhenevan henkilön turvallisuudentunnetta. Asiakkaat muun muassa tunsivat, että heistä huolehditaan, ja virtuaalinen kontakti loi tunteen aidosta yhteydestä ammattilaiseen. Virtuaalisen kanssakäymisen nähtiin lisäksi lisäävän esimerkiksi hoidon joustavuutta sekä helpottavan ajankäyttöä. Informaation toimiva molempiin suuntiin siirtyminen nähtiin etuna niin asiakkaiden kuin henkilökunnan taholta, vaikka yhteyteen liittyikin myös varauksellisempia näkemyksiä, kuten jonkin asian huomaamatta jääminen pelkän videokuvan välityksellä. Katsauksen perusteella palvelun laatua ei nähty heikommaksi kuin paikan päällä tapahtuvaa hoitoa, ja suurin osa niin ikääntyneistä kuin hoitajistakin oli yleisesti tyytyväisiä virtuaalisiin kohtaamisiin. (Em.)

Myös Fan (2016) on kirjallisuuskatsauksessaan tutkinut informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämistä liittyen ikääntyneiden yksinäisyyteen ja sosiaaliseen eristäytymiseen. Kuten Husebø ja Storm (2014), myös Fan on todennut kommunikaatioteknologian olevan mahdollisesti merkittävä tapa vähentää yksinäisyyttä ja eristäytyneisyyttä. Lisäksi, tutkimuksen mukaan ongelmana teknologian käytössä ei ole ikääntyneiden haluttomuus oppia, vaan haasteita tuottaa teknologian jatkuva ja nopea kehittyminen sekä muutokset käyttöjärjestelmissä ja sovelluksissa. Fan tuokin esiin, että toimivan teknisen tuen puute saattaa olla este teknologian käytölle. Hän esittää, että teknologian on oltava helppokäyttöistä, helposti kuljetettavaa ja yhteensopivaa lähipiiriin käyttämän teknologian kanssa. Myös kustannukset mainitaan merkittävänä tekijänä. (Fan 2016, 185, 196 – 197.)

Edellä esitetyt katsaukset (Fan 2016; Husebø & Storm 2014) vahvistavat tuloksillaan esitettyä alustavaa teemoittelua, korostaen kuitenkin laitteilla mahdollisesti saavutettuja sosiaalisia hyötyjä, joita on tarpeen kartoittaa haastatteluissa keskeisenä teemana. Tutkimuksissa nousee sosiaalisten tekijöiden lisäksi esiin alustavan teemoittelun mukaisesti teknologian hyödyllisyys, halu oppia, taloudelliset kysymykset, ongelmat käytön hallitsemisessa, sekä esimerkiksi helpottaviin tekijöihin liittyvä huomio tuen merkityksestä. Mielenkiintoista laadullisen tutkimuksen kannalta on syventyä sosiaalisuuteen liittyen itse vuorovaikutuksellisiin tekijöihin, kuten laitteen vaikutukseen

yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden vähentämisessä, sekä esimerkiksi videovälitteisen vuorovaikutuksen toimivuuteen ja mahdollisiin rajoitteisiin, joita katsaukset tuovat esiin. (Em.) Näen tarpeelliseksi lisätä haastattelurakennetta täydentävän uuden kartoitettavan teeman: *vuorovaikutukselliset tekijät*. On mahdollista, että videovälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteet, ongelmat ja edut, ovat mahdollista liittää myös muihin teemoihin, kuten helppokäyttöisyyteen tai teknologian koettuun hyödyllisyyteen. On kuitenkin mahdotonta etukäteen olettaa niiden tulevan esiin jonkin teeman sisällöllisenä tekijänä, ja niiden mahdollisen merkityksellisyyden vuoksi, niiden noustessa useissa tutkimuksissa esiin, vuorovaikutus on tarpeen lisätä omaksi teemakseen, jotta siihen liittyvät tekijät tulevat osaksi keskustelua.

Vielä tähän mennessä mainitsemattomista tekijöistä, Heart & Kalderon (2013) nostavat tutkimuksensa pohjalta esiin, määrällisen tutkimuksen termein, välillisten tekijöiden mahdollisen merkityksen näkemysten muodostumisessa. Heidän mukaansa esimerkiksi ikä, koulutustausta, terveydentila tai siviilisäätö voivat olla vaikuttavia tekijöitä. (Em., 216–220.) Kuten jo alustavan rakenteen muodostamisessa esitin, välillisten yksilöllisten tekijöiden kartoittaminen näkemysten taustalla ei sovellu lähtökohtaani ohjata keskustelua mahdollisimman yleisellä tasolla. Tutkimuksen tulokset eivät täten vaikuta haastattelun teemoitteluun, mutta tuovat esiin, että yksilölliset tekijät saattavat hyvinkin nousta puheen ja näkemysten taustalla esiin suorasti tai epäsuorasti eri yhteyksissä.

Seuraavaksi esitän lopullisen teemahaastattelurungon. Teemojen yhteyteen olen kerännyt ikääntyneiden kontekstissa esiintyviä teema-aluetta havainnollistavia sisällöllisiä tekijöitä, jotka voivat toimia mahdollisina syventävinä tai tarkentavina kysymyksinä haastattelun jumiutuessa tai tietyn teema-alueen noustessa esiin.

TEEMAHAASTATTELUN LOPULLINEN RAKENNE

Kontekstisidonnaisen kirjallisuuden tarkastelun pohjalta voidaan ensinnäkin tehdä johtopäätös, että alkuperäinen TAM (Davis, 1989) olisi ollut auttamatta liian rajattu teemahaastattelun pohjana ikääntyneiden näkemysten kartoittamisessa. Subjektiiivinen normi tai sosiaalinen vaikutus näyttäisi itse asiassa sisältävän eniten erilaisia teknologian hyväksyntään liittyviä tekijöitä, jotka puuttuvat

kyseisestä mallista. Myös TAM2 (Venkatesh & Davis 2000) on liian suppea. Merkittäviä tekijöitä kirjallisuudesta nousi esimerkiksi liittyen helpottaviin olosuhteisiin, joita TAM2 ei huomioi. Viimeiseksi, myöskään alkuperäinen UTAUT (Venkatesh ym. 2003) ei saavuta moninaisuutta ikääntyneiden henkilöiden teknologian hyväksyntää tai kokemuksia tutkivassa kirjallisuudessa. Mielihyvään liittyvät tekijät sekä esimerkiksi huoli kuluista nousivat kirjallisuudessa esiin. Tämä vahvistaa UTAUT2:en (Venkatesh ym. 2012) muuttujien kautta rakennettua alustavaa haastattelurakennetta teemahaastattelun suuntaa-antavana runkona. Kontekstisidonnaisen tutkimuskirjallisuuden pohjalta, kokonaan uusia tai laajuudessaan oman teeman ansaitsevia tärkeitä kartoitettavia kokonaisuuksia nousi kuitenkin esiin alustavan teemoittelun lisäksi. Nämä ovat *fyysinen ympäristö* ja *vuorovaikutukselliset tekijät* (Peek ym. 2016; Husebø & Storm 2014; Fan 2016).

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 2, s. 19) olen tiivistänyt lopullisen haastattelurakenteen, joka ohjaa ikääntyneiden haastatteluja. Mahdollisten sisällöllisten tekijöiden esittelystä huolimatta, pyrin pitämään haastattelutilanteen niin yleisellä tasolla kuin se haastattelun sujuvuuden ja etenemisen kannalta on mahdollista. Ohjaan keskustelua lähtökohtaisesti teemojen varassa, en teemojen mahdollisen sisällön ja osatekijöiden kautta, mikä saattaisi ohjata liikaa haastattelun sisältöä ja vaikuttaa sisällön omaehtoisuuteen. Sisällölliset huomiot voivat kuitenkin auttaa sujuvoittamaan jumiutuvaa keskustelua, tai syventämään ymmärrystä ja taustalla vaikuttavia tekijöitä.

Lopullinen teemahaastattelun rakenne on (taulukko 2):

Teemat	Mahdollinen sisältö
Hyödyllisyys	tarve, epäkäytännöllisyys, joustavuus, vaihtoehdot
Vaivannäkö / Helppous	helppokäyttöisyys, tekninen toimivuus, teknologian kehittyminen / muutos, liikuteltavuus / muokkaus
Sosiaaliset tekijät	kanssakäyminen, eristäytyminen, yksinäisyys, itsenäisyys, teknologian yhteensopivuus
Subjekttiivinen normi / Normatiiviset olettamukset	stigmatisoituminen, merkityksellisten toisten kokemus ja käyttö, muiden taakan lisääminen / vähentäminen
Helpottavat olosuhteet	Resurssit ja tekninen tuki, avun saaminen
Kokemus ja informaatio	aiempi kokemus teknologiasta, aiemmin tai haastattelun aikana saatu informaatio
Motivaatio	turvallisuudentunne, tunne huolenpidosta, pelko teknologian terveyshaitoista, hauskuus / teknologian tuoma ulkoinen hyöty
Kustannukset	kulut ja kompensatio
Fyysinen ympäristö	asuinympäristö, palvelut, laitteiden sopivuus/tungettelevuus, asunnon tyyppi, vaikutus yksityisyydelle
Vuorovaikutus	Odotukset teknologian hyödyistä ja ongelmista, vuorovaikutuksen aitous / korvaavuus

Taulukko 2. Lopullinen teemahaastattelua ohjaava rakenne.

2.3. SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI JA HAASTATTELIJAN VAIKUTUS

Tutkimukseni tieteenfilosofinen lähtökohta on, että tieto on sosiaalisesti rakentunutta. Sosiaalinen konstruktionismi perustuu näkemykselle, että tieto ja ymmärrys rakentuvat vuorovaikutuksessa

kielen välityksellä. Keskeistä konstruktionistiselle ajattelulle on se, että jokainen näkee todellisuuden omasta näkökulmastaan, eikä tietty näkemys ole todellisempi kuin jokin toinen. Tuotamme tätä todellisuutta vuorovaikutuksessa toistemme kanssa, eikä ymmärryksemme maailmasta perustu havaintoihin kaikille yhteisestä objektiivisesta todellisuudesta. (Burr 2015, 4–5, 9–11.) Sosiaalinen konstruktionismi ei siis ota kantaa ontologisiin väittämiin todellisuudesta, vaan sen keskiössä on, miten ymmärrys todellisuudesta rakentuu ihmisten välillä jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa (Andrews 2012, 44). Tutkimuksen vuorovaikutukselliseen rakentumiseen liittyen, Burr (2015) esittääkin tutkijan kannalta keskeiseksi tiedostaa oma osallisuutensa prosessin muodostumisessa, sillä myös tutkija muodostaa tulkintansa omasta erityisestä perspektiivistään, jolloin olettamukset voivat suunnata haastattelua sekä johtopäätöksiä (em., 172).

Oman tutkimukseni kannalta yllä esitetyt huomiot tarkoittavat, että ikääntyneiden puheessa keskeisiksi tai tärkeiksi nousevat näkemykset ja niiden taustalla ilmenevät tekijät kuvaavat juuri aineistossa haastateltujen ikääntyvien tässä haastattelutilanteessa esittämiä näkemyksiä, odotuksia, olettamuksia, uskomuksia, pelkoja ja toiveita, ei kaikkia ikääntyneitä kotihoidon asiakkaita yhdistävää todellisuutta tai pysyvää näkemystä. Myös esitettyjen näkemysten tulkinta on vain yksi monista mahdollisista, ja haastattelijan vaikutusta tutkimusprosessin, keskustelun ja sisällön muotoutumiseen tuleekin havainnoida kriittisesti. Reflektoin haastattelijan roolia aineiston muodostumisessa ja otan sen huomioon analyysissäni sekä johtopäätöksissäni. Pohdin haastatteluprosessin kannalta haastattelijan merkitystä tiedon tuottajana ja vuorovaikutuksen osapuolena.

Tutkijan toimintaan liittyen, sosiaalisen konstruktionismin tavoitteena on Burrin (2015) mukaan demokratisoida tutkimusprosessia, korostaa haastateltavan roolia ja vähentää tutkijan valta-asemaa totuuden määrittäjänä. Haastateltavien kokemusta ei tule käsitellä vaihtoehtona, eikä tutkijan näkemystä objektiivisesti havainnoituna faktana. Vaikka tutkijan ei nähdä voivan tuottaa objektiivisesti mitattavia totuusväitteitä, se ei Burrin mukaan vapauta tutkijaa analyysiin liittyvän informaation tarjoamisesta. Analyysi ja sen luotettavuus tulevat esiin läpinäkyvyyden avulla. (Em., 174–175, 177–178.) Oman tutkimukseni kannalta tekemiäni johtopäätösten on perustuttava siihen, mitä aineiston vastaajat esittävät puheessaan. Tehtyjen tulkintojen on oltava läpinäkyviä, ja tästä syystä tuen analyysiosiossani tekemiäni huomioita tutkittavien omalla äänellä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esitän lukijalle niitä keskustelun osia ja kommentteja, joihin huomioni perustuvat.

Kuvaan metodiluvussa tiiviisti myös tutkimukseni etenemistä. Läpinäkyvyyteen liittyen käyttämäni aineisto myös arkistoidaan jatkokäyttöä varten (kts. 3.4).

3. TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksellani kartoitan ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden näkemyksiä videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa kohtaan, sekä näkemysten taustalla mahdollisesti ilmeneviä, juuri tälle käyttäjäryhmälle ominaisia tai tärkeitä tekijöitä. Esitän myös haastatteluprosessin kannalta mahdollisesti tärkeitä huomioitavia asioita tämän rajatun kontekstin tutkimisessa. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. *Minkälaisia näkemyksiä ja niiden taustalla ilmeneviä tekijöitä ikääntyneet nostavat esiin liittyen videovälitteiseen vuorovaikutusteknologiaan osana kotihoitoa, ja mitä tärkeitä tai ominaisia piirteitä tämä rajattu konteksti sisältää?*
2. *Minkälaisia huomioita itse haastatteluprosessin kannalta on otettava huomioon tämän rajatun kontekstin tutkimisessa?*

Tutkimukseni aineistona toimii *Terveystieteiden tutkimuskeskuksen digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet* -hankkeessa keräämäni teemahaastatteluaineisto. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Haastattelut suoritettiin helmi- ja maaliskuussa 2018 haastateltavien omissa kodeissa, missä paikan päällä oli haastateltavan lisäksi kaksi haastattelijaa. Yhdessä haastattelussa (H1) paikalla oli myös haastateltavan tytär. Molemmat haastattelijat olivat perehtyneitä kartoitettaviin teemoihin. Haastatteluihin osallistui pienen Etelä-Suomessa sijaitsevan kaupungin kunnalliselta taholta kotihoitoa saavia ikääntyneitä. Haastateltaville oli haastattelujen jälkeen tulossa käyttökokeiluun videoyhteyttä hyödyntävä tablet-laite, jonka avulla on tarkoitus korvata ikääntyneen kotona fyysisesti tehtäviä hoitokäyntejä, esimerkiksi lääkkeenottamisen tarkastamista. Haastattelut kerättiin jokaisen haastateltavan osalta ennen teknologian käyttöön ottamista. Kaikki haastateltavat olivat suostuneet osallistumaan pilottikokeiluun ja heidän oli arvioitu ennalta voivan hyötyä laitteesta.

Tutkimukseni lopullinen aineisto sisälsi viisi nauhoitettua haastattelua, joiden kesto oli yhteensä noin 256 minuuttia. Litteroitua aineistoa muodostui lopulta 117 sivua, 1,5:n rivivälillä. Alun perin kuusi ikääntynyttä suostui haastatteluun, mutta yksi haastattelu jäi teknisistä ongelmista johtuen nauhoittamatta. Nauhoittamatonta haastattelua ei sisällytetä osaksi analyysiä, sillä analyysi perustuisi yleisnäkemykseen, muistikuviiin ja yksittäisiin muistiinpanoihin. Tällöin analysointia ei voida tehdä läpinäkyväksi lukijalle, eikä näkemyksiä ole mahdollista tarkistaa. Tämä lisäisi myös tutkijan valta-asemaa tiedon määrittäjänä.

Aineisto on määrällisesti pieni, mutta teemahaastattelulla kerätty aineisto harvoin jää suppeaksi sisällöltään (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135). Keräämäni aineisto osoittautui sisällöltään rikkaaksi, ja haastatteluprosessiin liittyvä havainnointi täydensi analyysiäni. Vaikka aineistoni ei riitä yleistettävien johtopäätösten tekemiseen, esimerkiksi Alasuutari (2011) on esittänyt, että yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen päämäärä ei ensisijaisesti ole hypoteettisten ennako-olettamusten todentaminen tai tulosten yleistäminen perusjoukkoon, vaan tuoreiden näkökulmien esittäminen ja myös kyseenalaistaa valmiiksi oletettua. Laadullisen tutkimuksen keskeinen tarkoitus on hänen mukaansa lisätä ymmärrystä ja selittää ilmiötä, ei todistaa jonkin ilmiön olemassaoloa. (Em., 234, 237.) Alasuutarin huomiot tiivistävät omaa lähestymistapaani tässä tutkimuksessa. Tarkoitukseni on syventää ymmärrystä ikääntyneiden näkemysten taustalla ilmenevistä kontekstisidonnaisista tai erityisen tärkeiksi koetuista tekijöistä. Tarkoitukseni ei ole selvittää esimerkiksi hyödyllisyyden kausaalisuhdetta asennoitumiseen, vaan miten ikääntyneet tässä rajatussa kontekstissa kuvaavat teknologian hyötyjä tai vaihtoehtoisesti sen tuomia ongelmia.

3.1. AINEISTON KERÄÄMINEN TEEMAHAASTATTELULLA

Teemahaastattelussa tutkija ei lähde liikkeelle siitä, että hän käyttäisi tutkimuskysymyksiä sellaisinaan rakentamaan haastattelua tai käyttäisi ennakkoon määritettyjä tarkkoja kysymyksiä, vaan aineiston keruu etenee tiettyjen teemojen mukaisesti haastateltavan kanssa keskustellen ja aihetta käsitellen (Hyvärinen 2017, 21; Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9). Teemahaastattelun etuna on haastateltavan roolin kasvattaminen, jolloin paino on haastateltavan asioille antamissa merkityksissä ja tulkinnoissa. Tarkemmin strukturoidun haastattelun keskeinen ongelma piilee siinä, että liian

tarkoin määritetyt kysymykset vaihtoehtoiseen saattavat lopulta kertoa tutkittavan näkemysten sijaan enemmän tutkijan omista oletuksista ja jäädä haastateltaville vieraiksi. Teemahaastattelu korostaakin tutkittavan roolia ja heidän asioille antamia merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45, 48.)

Hyvärinen (2017, 12) tuo esiin, että vaikka haastattelulla kartoitettua tietoa ei nähtäisikään ainutkertaisena totuutena, sillä voidaan kartoittaa sellaisia elämänalueita, joihin muut tiedonkeruutavat eivät pääse käsiksi. Hirsjärvi ja Hurme (2008) esittävät, että haastattelun etu tiedonkeruun tapana on esimerkiksi se, että haastattelu asettaa haastateltavan aktiiviseksi, merkityksiä omista kokemuksistaan käsin ammentavaksi tiedonlähteeksi. Henkilö tuo siis esiin omia kokemuksiaan omin sanoin, ja haastattelu aktiivisena vuorovaikutuksena mahdollistaa myös näiden vastausten motiivien selvittämisen sekä perustelujen pyytämisen, mikä luo syvyyttä ja lisää ymmärrystä. (Em., 34–35.)

Edellä kuvatun perusteella, tutkimukseni kannalta puolistrukturoitu teemahaastattelu mahdollistaa tutkimusongelmani kannalta hyvän lähtöasetelman. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa osallistujien omakohtaisia näkemyksiä ja näkökulmia, sekä näkemysten taustalla ilmeneviä tekijöitä. Teemahaastattelun joustavuus, esimerkiksi perustelujen ja jatkokysymysten pyytämiseen liittyen, voi lisätä ymmärrystä ja syventää tietoa liittyen näkemysten taustalla ilmeneviin tekijöihin. Haastattelun vapaamuotoinen struktuuri ja ennalta tarkoin määrittelemättömät kysymykset voivat myös vaikuttaa positiivisesti siihen, etteivät kysymykset jää vieraiksi haastateltaville, ja käytetyt käsitteet tulevat ymmärretyiksi pitämällä keskustelu arkikielisenä, sekä tarvittaessa antamalla lisätietoa.

3.2. AINEISTON LITTEROINTI

Aineiston keräämisen jälkeen analyysi etenee vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa haastatteluaineistoon tutustutaan syvällisemmin aineiston litteraation kautta. Tällöin aineistoa on mahdollista myös rajata ja järjestää. Litteroinnissa nauhoitettu aineisto puretaan tekstiksi, eli litteroidaan tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Litterointi voidaan tehdä koko tekstistä, tai määrittää litteroitava alue esimerkiksi kartoitettavien teema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138.) Litteraation taso, eli millä tarkkuudella ja rajauksella aineisto muunnetaan tekstiksi, on

tutkimuksen kannalta olennainen vaihe, joka rajaa aina jotakin ulkopuolelle. Litterointiin liittyvät päätökset eivät siis ole neutraaleja valintoja, jolloin tehtyjen päätösten on oltava perusteltuja, johdonmukaisia ja avoimesti lukijalle esillä. (Ruusuvuori ym. 2010, 13–14.) Koska tutkimukseni analyysi on aineistolähtöinen, on koko haastatteluaineisto litteroitava. Merkityksellisten tekijöiden valikointi litterointivaiheessa esimerkiksi teemoittelun mukaisesti veisi pohjan aineistolähtöisyydeltä. Se saattaisi pahimmassa tapauksessa jättää huomiotta teemoittelun ulkopuolelle jäävät uudenlaiset tai vain tälle kontekstille ominaiset tekijät sekä jonkin teemoittelua syventävän tai selittävän huomion. Se myös automaattisesti korostaisi tutkijan valtaa määrittää, mikä aineistossa on tärkeää.

Litteroinnin tarkkuustasoon vaikuttaa Ruusuvuoren (2010) mukaan niin tutkimusongelma kuin metodinen lähestymistapa. Koska oma lähtökohtani on pyrkiä nostamaan aineistosta tutkimusongelman kannalta merkittäviä asiasisältöjä ja niiden taustalla ilmeneviä tekijöitä, litterointia ei tällöin ole tarpeen tehdä vuorovaikutustekijöiden osalta tutkimuksen kannalta tarpeettoman tarkasti. (Em., 424–425.) Olen tehnyt litteraatiot siten, että ulkopuolinen henkilö kykenee kriittisesti arvioimaan tätä tutkielmaa tai käyttämään litteraatiota jatkotutkimuksessa sisällönanalyysin aineistona. Keskustelut olen litteroinut sanasta sanaan kaikkien osapuolten osalta.

Tuon alla (Taulukko 3) esiin litteraatiossa käytettävät merkinnot:

Litteraatiossa käytettävät merkinnot: T1 = haastattelija (Onni Aalto); T2 = haastattelija 2 (Sakari Ilomäki); H = haastateltava (eri haastateltaviin viitataan numerotunnisteen avulla); (-) = selkeä puheen katkeaminen; (p) = kommentti osittain tai kokonaan edeltävän kommentin kanssa päällekkäinen; (...) = osa kommentista leikattu; (---) = esitetyn kommentin välistä on poistettu puheenvuoro/puheenvuoroja; ((kaksoissulut)) = merkitsee erityistä huomiota kommentissa, kuten naurun osoittamista.

Taulukko 3. Litteraatiossa käytettävät merkinnot.

3.3. AINEISTON LUOKITTELU JA ANALYYSI

Litteroinnin jälkeen voidaan siirtyä etsimään niitä kohtia aineistosta, joissa puhutaan itse tutkittavasta asiasta. Näiden havaintojen perusteella aineistoa voidaan alkaa työstämään kohti tulkintaa. (Jolanki

& Karhunen 2010, 396.) Oman analyysini tukena käytin Word-tekstinkäsittelyohjelmaa, joka riitti käyttöominaisuuksiltaan aineiston sisällölliseen läpikäyntiin ja järjestämiseen. Analysointivaiheessa aineiston luokittelu on aina perusteltava, pohjautuen esimerkiksi tutkimusongelmiin, aineistoon itseensä tai aikaisempaan kirjallisuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 148). Analysoin haastatteluja aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, nostaen esiin ikääntyneiden esittämiä näkemyksiä ja näkemysten taustalla esiin nousevia tekijöitä, jotka liittyvät videovälitteiseen vuorovaikutukseen ja tulevaan uudistukseen. Analyysini lähtee liikkeelle siitä, että kaikki haastateltavien ikääntyneiden näkemykset, esimerkiksi kysymykset, olettamukset, uskomukset tai odotukset teknologiaan liittyen ovat potentiaalisesti tärkeitä ja ohjaavat sisällön luokittelua.

Käytännössä aineiston luokittelu eteni seuraavasti: ensin nostin aineistosta kaikki aiheen kannalta mahdollisesti relevantit puheenvuorot, jotka käsittelivät tavalla tai toisella ikääntyneiden esittämiä näkemyksiä teknologiaan, tulevaan uudistukseen ja videovälitteiseen vuorovaikutusteknologiaan liittyen, sekä esitetyn asiayhteyden kannalta olennaisen ympäröivän keskustelun samaan työpaperiin. Tässä vaiheessa en vielä tehnyt luokittelua asiasisällön perusteella. Toisessa vaiheessa luokittelin kommentteja ja keskustelunosia niissä esiintyvien avainsanojen tai tulkintani mukaan keskeisen asiasisällön perusteella alustaviin luokkiin aineiston parempaa hahmottamista varten. Tässä ensimmäisessä luokittelun vaiheessa useat luokat rakentuivat suoraan teemahaastattelurakenteen tai niiden ”mahdollisen sisällön” mukaisiksi. Tämä johtui siitä, että haastattelun rakenne seurasi teemoittelua ja teemoittelu ohjasi keskustelun aiheita. Vaiheen päätyttyä luokkia oli yli kaksikymmentä ja joitain kommentteja ja keskustelun osia oli useammassa kuin yhdessä luokassa.

Seuraavassa vaiheessa syvennyin alustavasti luokiteltuun aineistoon ja asetin sisältöä yhteensopiviin kokonaisuuksiin sen mukaisesti, oliko niissä havaittavissa aineiston ikääntyneiden kannalta yhdistäviä tekijöitä, paljon keskustelua synnyttäviä asiasisältöjä tai ikääntyneiden puheen perusteella erityisen tärkeiksi koettuja asioita, kuten puhetta, joka toistui haastateltavan näkemyksissä tai haastateltavien välillä. Tulkintani mukaan tärkeiksi, haastateltavia yhdistäviksi tai yleisiksi asiasisällöiksi nousivat muun muassa informaatio ja kokemus, elämäntilanteeseen ja sosiaalisuuteen liittyvät tekijät, sekä tärkeimmiksi nousseet suoremmin käyttöön liittyvät näkemykset, kuten helppokäyttöisyys, vuorovaikutukselliset hyödyt ja ongelmat, sekä esimerkiksi laitteen soveltamiseen liittyvät huomiot.

Aineiston kokoaminen hallittaviksi ja järkeviksi kokonaisuuksiksi oli pitkälinen prosessi, jossa asiasisällön muodostamat kokonaisuudet siirtyivät yhä uudestaan, kunnes ne löysivät niille oman

näkemykseni perusteella osuvimman paikan, aineiston alkaessa hahmottua yhä selkeämmin siihen tutustuttaessa. Onkin tuotu esiin, että haastatteluaineiston analyysi ei ole askel askeleelta etenevä suoraviivainen prosessi, vaan vaiheista usein siirrytään takaisin edeltäviin tasoihin (Ruusuvuori ym. 2010, 12). Näin tapahtui myös omassa työssäni, eikä aineiston luokittelun vaiheet olleet yhtä selkeärajaisia kuin tässä kuvattu tiivistys antaa ymmärtää. Aineiston luokittelu on siis yksi mahdollinen tulkinta monimuotoisesta aineistosta.

Aineiston mahdollinen luokittelu tai lokerointi ei itsessään ole vielä valmista analyysiä, vaikka se onkin tärkeä osa sitä. Aineiston luokittelu on yksi prosessin välivaihe, ja varsinainen analyysi sisältää aineiston tulkinnan luokittelun avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 147, 149.) Luokittelu tarvitsee ympärilleen siis tulkintaa (Jolanki & Karhunen 2010, 401). Oman tutkielmani suhteen lopullinen analyysi on esiin nousseiden luokkien taustalla ilmenevien tekijöiden tai esitettyjen näkemysten syvällisempi ymmärtäminen, kontekstisidonnaisten huomioiden esiin nostaminen, sekä mahdollisten kehitysehdotusten esittäminen, peilaten johtopäätöksiä aiempaan tutkimuskirjallisuuteen. Lopullinen analyysi ei ole jonkin asiasisällön nouseminen esiin vaan se, miten ja mihin tekijöihin esiin noussut asiasisältö tässä kontekstissa liittyy, minkälainen vaikutus sillä on vastaajille, tai miten muu puhe suhteutuu siihen. Näkemysten analysoinnin lisäksi, haastatteluprosessista tehdyt huomiot perustuvat pääasiassa tehtyyn analyysiin, sekä analyysin aikana esiin nousseisiin huomioihin.

Vaikka tutkimukseni on aineistolähtöinen, enkä järjestä aineistoa valmiin teemarakenteen mukaisesti, tutkimuskirjallisuuteen perehtyminen johtaa väistämättä siihen, ettei analyysi ja varsinkaan aineiston luokittelu ole täysin neutraalia. Tutkimus ei koskaan ole täysin teoriavapaata ja puhtaan aineistolähtöistä, vaan taustalla ovat aina tutkijan teoreettiset tulkinnat ja tutkijan tekemät valinnat. (Ruusuvuori ym. 2010, 15; Jolanki & Karhunen 2010, 399.) Otan analysoinnissani huomioon haastattelijan roolin sisällön tuottajana ja pyrin itsekriittisyyteen tehdyn analyysin ja johtopäätösten suhteen.

3.4. EETTISYYS

Arja Kuula (2011) on teoksessaan *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys* käsitellyt tutkimuseettisiä kysymyksiä, ja esittänyt niiden pohjalta tutkijan kannalta merkittävät huomioitavat

asiat aineiston hankintaan liittyen. Nämä voidaan Kuulan esittämän jaottelun perusteella jakaa kolmeen keskeiseen alueeseen. Ensimmäiseen alueeseen, *itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen*, liittyy haastateltavan autonomisen päätöksenteon kunnioittaminen, kuten mahdollisuus päättää omasta osallisuudestaan tutkimukseen ja myös perua se. Osallistumisen vapaaehtoisuuteen liittyy olennaisesti myös se, että tutkittava tietää mihin on suostumassa. Tiedottamiseen tulee kiinnittää huomiota, mihin liittyvät Kuulan mukaan aineiston käyttöön ja suojaamiseen, tavoitteisiin, keräämiseen ja vapaaehtoisuuteen liittyvä informaatio. (Em., 60–62, 102.)

Toinen keskeinen alue Kuulan (2011) jaottelussa on *vahinkojen välttäminen*. Vahinkojen välttämässä olennaista on haastateltavien kunnioittaminen, aineiston suojeleminen ja tietosuojasta huolehtiminen, sekä esimerkiksi tutkimuksen kirjoittaminen siten, että se ei aiheuta haittaa tutkittaville. Kolmas keskeinen alue, *Ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen*, keskittyy Kuulan mukaan siihen, että tutkittavalla on oikeus ja mahdollisuus määrittää, mitä tietoja heistä tutkimuksessa käytetään. Tietojen käyttämisessä merkittävää on tunnistettavuuden mahdollistavien tietojen häivyttäminen. Tietojen antamisen pitää perustua yhteisesti hyväksyttyyn sopimukseen, josta selviää, mihin tutkittavien antamia tietoja käytetään, miten niitä säilytetään, ja kenellä on pääsy tutkittavien antamaan tietoon. (Em., 62–64.) Aineiston säilyttämiseen liittyen, myös aineiston arkistointi on tutkimusetiikan kannalta merkittävä tekijä. Sen avulla voidaan estää päällekkäisten aineistojen keräämistä ja näin ollen edistää aineiston tehokasta käyttämistä. Sen tärkein tehtävä on kuitenkin tehdä tutkimuksesta mahdollisimman avointa, altistaa oma tutkimus koeteltavaksi ja asettaa se ulkopuoliselle kriittiselle arvioinnille, muiden tutkijoiden päästessä käsiksi aineistoon. (Kuula & Tiitinen 2010, 446.)

Nämä edellä esitetyt eettiset periaatteet on otettu huomioon tutkimukseni kaikissa vaiheissa. Ikääntyneet henkilöt ovat ennen tutkimustilannetta antaneet suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen, yksityiskohtaisen ja selkeän suostumuslomakkeen läpikäynnin jälkeen (liite 1). Tähän liittyi ennen tutkimusta tarjottu yksityiskohtainen informointi tutkimuksesta (liite 2), toteuttajista, yhteistyötahoista, aineiston käyttötarkoituksesta ja sen säilyttämisestä sekä jatkokäytöstä. Suostumuslomake annettiin ikääntyneille luettavaksi, ja sen keskeinen sisältö käytiin myös suullisesti läpi heidän kanssaan. Haastateltaville annettiin mahdollisuus myös osallistua vain tiettyihin tutkimuksen osiin, sillä suostumus pyydettiin erikseen haastattelun nauhoittamisesta, nauhoitteen säilyttämisestä ja jatkokäytöstä tutkimus- ja opetustilanteissa. Myös haastattelun aikana kerättyyn

vapaamuotoisten havaintojen kirjaamiseen pyydettiin erillinen lupa. Jokainen henkilö on voinut kieltäytyä missä tahansa vaiheessa tutkimukseen osallistumisesta, ja näin ollen myös haastattelusta, mikä esitettiin selvästi haastateltaville ennen haastattelun aloittamista. Haastateltavat saivat myös oman version tutkimuksen keskeisestä informaatiosta sekä suostumuslomakkeesta sen allekirjoitettuaan. Yksi henkilö kieltäytyi haastattelusta, ja yhdessä tapauksessa haastattelijat eivät voineet varmistua siitä, oliko henkilö tietoinen, mihin olisi suostunut. Näissä tapauksissa haastatteluja ei luonnollisesti tehty.

Nauhoitukset ja niiden pohjalta tehdyt litteraatiot arkistoidaan tutkittavien kirjallisella suostumuksella Tampereen yliopiston ja Työterveyslaitoksen tiloissa vuoteen 2040 asti. Valmiiksi anonymisoituja aineistoja tarjotaan Tietoarkiston jatkosäilytettäväksi vuonna 2025. Tutkimus on saanut Tampereen alueen eettisen toimikunnan puoltavan päätöksen (49/2017) (liite 3). Aineiston käyttöön liittyen, olen vastuussa siitä, että tutkielmani ei vahingoita tutkittavia, eikä haastateltavia ole mahdollista tunnistaa työstäni. Yksi mahdollisuus on karkeistaa tunnistetietoja siten, että asiasisältö säilyy, mutta vastaajan tunnistamiseen liittyvät tekijät poistetaan. (Kuula & Tiitinen 2010, 453.) Anonymisointi on analyysissä esittämäni aineiston osalta tehty karkeistaen tunnistamisen mahdollistavia kohtia, esimerkiksi muuttamalla kaupungin nimi muotoon *isompi kaupunki* tai erisnimiä vastaamaan henkilöiden suhdetta vastaajaan, kuten *hoitaja* tai *läheinen*. Yksittäistapauksissa viitataan aineistoon yleisellä tasolla ja ilman haastateltavaa osoittavaa tunnistetta (Hx), jos kommentissa ilmenee tunnistettavuuden kannalta ongelmallinen huomio.

Lopuksi, esitettyjen eettisten yleisperiaatteiden lisäksi, erityisesti ikääntyneitä haastatellessa on hyvä ottaa huomioon joitakin erityisiä tekijöitä. Ensinnäkin Lumme-Sandt (2017) tuo esiin, että ikääntyneet tulisi nähdä yksilöinä, ja välttää stereotyyppisten oletusten ohjaamasta haastattelua. Haastattelussa on hyvä ottaa huomioon myös ikääntyneen fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky, esimerkiksi kuulon tai näön heikkeneminen, sekä mahdollinen hitaus vastausten antamisessa. Tätä ei kuitenkaan tule tilanteessa tarpeettomasti korostaa. (Emt., 299, 301.) Tutkimuksessani nämä asiat huomioidaan esimerkiksi tilan ja ajan antamisena ikääntyneille muodostaa vastaus, päälle puhumisen minimointina, sekä valmiiden odotustenmukaisten tai johdattelevien kysymysten välttämisenä.

Seuraavaksi siirryn aineiston analyysiin.

4. NÄKEMYKSET JA ASENNOITUMINEN

Analyysini ensimmäisessä osassa kuvaan tiiviisti, millä tavoin ikääntyneet toivat esiin asennoitumista havainnollistavaa puhetta liittyen tulevaan palvelu-uudistukseen sekä teknologisoitumiseen yleisesti. Ennen haastattelujen alkamista, yksi lähtökohtainen tavoitteeni oli selvittää ikääntyneiden asenneilmapiiriä teknologiaa kohtaan, mikä osoittautui jo haastattelujen aikana mahdottomaksi määrittää ja konkretisoitui aineistoon perehtyessäni. Havainnollistan seuraavaksi aineistoon nojaten, miten tutkimukseni sisällönanalyysin lähtökohtana tulee olla käsittää haastateltavien puhetta ja keskustelussa esiintyviä näkemyksiä ja asennoitumista ilmentävää puhetta haastattelun aikana muuttuvana sekä tilannekohtaisena. Samankin haastateltavan asennoitumista ilmentävä puhe ilmensi suhtautumista asiaan eri tavoin eri tilanteissa ja oli usein monitulkintaista ja muuttuvaa. Haastateltavien esittämiä näkemyksiä ja asennoitumista ilmentävää puhetta on siis käsiteltävä asiayhteydessään, ja eri tilanteissa esitetyn puheen suhteutuminen toiseen asiayhteyteen tulee käsittää tutkijan perspektiivistä muodostuneeksi yhdeksi mahdolliseksi näkemykseksi.

4.1. ASENNOITUMINEN JA NÄKEMYKSET OLIVAT HAASTATTELUIEN AIKANA MUUTTUVIA

Keskeinen huomio aineistossa esiintyneen asennoitumista ilmentävän puheen suhteen oli se, että sama haastateltava saattoi tuoda esiin eri yhteyksissä ja hetkinä hyvin eri tavoin suhtautumistaan yleisesti teknologiaa ja tulevaa videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa kohtaan.

*H: ”Ei. Mä oon liian vanha jo. Täytyy tunnustaa se, että ei, ei se menee jo liikaa jo, jos mä ruppeen ottaa. Siit tulee vaan sitten **kaikinpuolista harmia ja surua**, sitten kun ei pysty eikä osaa.” (H4a)*

*T2: ”Joo. Liittyykö, tuleeko siitä mitään semmosia. Koitan kalastaa ja kalastaa ((naureskelua)), että tuleeko, tuleeko mieleen mitään semmosia haittapuolia tai muuta?
H: (p) **Negatiivista, niin. Kun nyt oikein tuumitaan, ni kai me joku keksitään.** ((naureskelua))” (H4b)*

Yksi haastateltava (H4, yllä) toi esimerkiksi haastattelun alkupuolella (H4a) ja myöhemmin haastattelussa (H4b) täysin vastakkaisia viitteitä omasta asennoitumisestaan tulevaa palvelu-uudistusta kohtaan. Keskustelun alussa haastateltava näki palvelun käyttöönoton tuovan pelkästään

ongelmia kaikkien osalta, mutta keskustelun edetessä negatiivisuutta ilmentäviä näkemyksiä piti keskustelunosan perusteella aktiivisesti miettiä. Kyseisen haastateltavan kommentit läpi haastattelun olivat kuvaava esimerkki siitä, että haastateltavien asennoituminen oli muuttuvaa, ja mahdotonta asettaa tiettyyn ennalta määriteltyn luokitteluun.

Asennoitumiseen liittyvien huomioiden käsittelemistä haastattelujen analysoinnissa tilanteisina ja muuttuvina näkemyksinä asiayhteydessään, vahvistivat myös muiden haastateltavien esittämät näkemykset. Esimerkiksi läpi haastattelun useita muita haastateltavia enemmän varauksellista puhetta tulevasta uudistuksesta ja teknologiasta esittänyt haastateltava (H5, alla), lausui yksittäisiä kommentteja, joiden käsittäminen hänen asennoitumistaan yksiselitteisesti määrittävänä, olisi tuottanut virheellisen lähtökohdan.

*H: ”Oikeestaan **mä oon vähän niin ku utelias**, että katotaan että onko musta siihen ((naurahtaa)). (H5a)*

*H: ”**No ei sitä välttämättä sillai tarvi. Ilmanki pärjää.**” (H5b)*

Kyseisen haastateltavan (H5, yllä) alku- (H5a) ja loppupuolella (H5b) esittämät yksittäiset kommentit toivat molemmat viitteitä tietyn tyyppisestä asennoitumisesta laitteen käyttöönottoa kohtaan, joista kumpikaan ei kattanut haastateltavan moninaista ja tilanteista asennoitumista videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa kohtaan. Yhtäältä puheessa ilmeni uteliaisuus laitteen kokeilemiseen, ja toisaalla eri asiayhteydessä henkilö esitti omaa kiinnostuksen puutettaan teknologiaa kohtaan. Haastattelijan kysyessä tarkentavan kysymyksen laitteen tarpeellisuudesta, henkilö nosti esiin pärjäävänsä ilmankin laitetta. Huolimatta neutraaliudesta ja myös kriittisistä näkemyksistä laitetta kohtaan, haastateltava nosti esiin myös laitteen tuomia hyötyjä eri tavoin haastattelun aikana.

Edeltävästä poiketen, yksi haastateltava (H1, alla) asennoitui selkeän positiivis-painotteisesti tulevaa muutosta kohtaan läpi haastattelun. Näkemys toistui hänen kommenteissaan asiayhteydestä toiseen. Hän esitti näkemyksiä niin laitteen tuomista hyödyistä itselleen, kuin myös esimerkiksi kokemuksensa mukaisesti yleisestä asenneilmapiiristä haastattelijan siitä kysyessä.

*H: ”((naureskelua)) Kyllä tota niin noin, ei mulla oo se, päinvastoin toi **uus teknologia niin, kyllä se meidän ikäihmistenkin asioita parantaa huomattavasti**. Että näin mää siihen suhtaudun. **Ei mul oo minkään näkösiä ennakkoluuloja eikä, eikä pelkoja.**” (H1a)*

*H: "(p) Se on aika kirjava. Mä käyn tossa päiväkeskuksessa. Siellä on tätä muakin iäkkäämpää, niin **se on aika kirjava**. Siäl on ehdotonta kieltäymystä, sitten on, sitten on tällasia, jotka tykkää siitä, että sehän on hienoo, kun tuodaan sitä **turvallisuutta**. Että kyllä siäl on ihan kahta mieltä. **Ja kyllä mä uskon, että se on hirveestikki vallalla, niin kuttää tällanen, että se, se on niin kun, siitä tykätään**. Että kyllä ikäihminen kokee sen, että se tuo sitä **turvallisuutta**." (H1b)*

Kyseinen henkilö (H1, yllä) oli ainut haastateltavista, joka toi esiin tulevan uudistuksen hyötyjä sekä sen positiivisia vaikutuksia oman hoitonsa kannalta haastattelun alusta loppuun. Hän esitti laitteen parantavan huomattavasti ikäihmisten asioita, eikä uuden teknologian tuleminen huolettanut häntä millään tavoin (H1a). Hän toi puheessaan esiin kokevansa laitteen tuovan hyötyjä muillekin ikääntyneille, kuten lisäävän turvallisuutta, ja uskoi saman positiivisen asennoitumisen olevan vallalla myös muiden ikääntyneiden näkemyksissä, vaikka näkemyksiä onkin puolelta toiselle (H1b). Positiivista asennoitumista ilmentävien kommenttien yleisyydestä huolimatta, myös kyseinen haastateltava esitti pessimistisempiä näkemyksiä esimerkiksi laitteen soveltamisen hyödyistä eri käyttöympäristöissä, sekä näkemyksiään laitteen rajoitteista esimerkiksi vuorovaikutuksen kannalta. Näihin laitteen käyttöön liittyviin näkemyksiin syvennyttiän analyysissäni myöhemmin.

Viimeisenä asennoitumisen ja näkemysten tilanteisuutta havainnollistavana esimerkkinä nostan esiin, miten ristiriitaista asennoitumista ilmentävää puhetta saattoi esiintyä myös saman keskustelunosan sisällä.

*H: "Joo. On se, **kaikki menee eteenpäin, kauheeta vauhtia**.*

T2: Tuntuuko, et on liikaa vauhtia?

*H: **Joskus tuntuu, että**. Nii nyt se tekoäly. Mitä siitä tulee, sen mä haluisin tietää. Tekoäly. Jo se nimi on vähän niin teko. ((kaikki naurahtavat)).*

(---)

*H: (...)No kyllähän toiselta puolelta se on nyt tehty kaikki ja se on valmista, ni se. **Kylhän se on, helpottaa elämää paljo**. (...) " (H4)*

Yllä esitetyssä keskustelunosassa, haastateltava (H4, yllä) nosti puheessaan esiin, miten kokee teknologisen muutoksen etenevän "kauheeta vauhtia". Haastattelijan kysyessä tarkentavan kysymyksen siitä, onko vauhtia liikaa, haastateltava vastasi joskus tuntuvalta siltä. Tämä teknologian kehittymiseen liittyvä negatiivista asennoitumista ilmentävä näkemys sai kuitenkin seurakseen haastateltavan esittämiä positiivisia huomioita teknologian huomattavasta elämää helpottavasta vaikutuksesta. Muutokseen liittyi haastateltavan puheessa toisaalta huolta, mutta myös havaintoja sen tuomista eduista. Keskeistä on se, että kumpikaan näkemys ei kuvannut aineiston perusteella

haastateltavan kokemusta teknologiasta tai asennoitumista sitä kohtaan. Edellä esitetyn kaltaiset keskustelunosat saattavat kuitenkin kertoa jotain muuta, esimerkiksi teknologian nopeasta kehityksestä pessimistisen näkemyksen taustalla, tai teknologian elämää helpottavista tekijöistä positiivisen näkemyksen taustalla. Näihin tilanteisiin näkemysten taustalla ilmeneviin tekijöihin kiinnitän työssäni huomiota.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että tässä osiossa esitetyt keskustelunosat ja niiden pohjalta tehdyt huomiot havainnollistivat sitä, miksi asennoitumista ilmentävän puheen sekä näkemysten käsittäminen asiayhteydessään, oli oltava lähtökohta analyysini esittämien huomioiden pohjalla. Aineiston ikääntyneet toivat puheessaan eri tilanteissa ja eri haastattelun osissa hyvin eri tavoin suhtautumistaan teknologiaa ja tulevaa uudistusta kohtaan. Jokainen haastateltava toi puheessaan näkemyksiä niin laitteen mahdollisista hyödyistä ja eduista, mutta myös ongelmista ja rajoitteista. Kokonaiskuvaa joko muutosmyönteisyydestä tai muutosvastarinnasta ei aineistoni pohjalta voinut muodostaa. Tärkeämpää tutkimukseni ja asettamani tutkimuskysymysten kannalta olikin havainnoida sitä, miksi näkemykset tai asennoitumista ilmentävä puhe muuttuivat asiayhteydestä toiseen, ja tarkemmin sitä, mikä näkemysten taustalla ilmeni asiayhteyden kannalta olennaisena juuri ikääntyneiden kannalta. Lähtökohtani ei siis ole havaita esimerkiksi hyödyllisyyteen liittyvän puheen suhteutumista asennoitumiseen, vaan sitä, mitä tekijöitä hyödyllisyyteen tietyssä asiayhteydessä liittyy tässä rajatussa kontekstissa, ja millä tavoin ne ilmenevät näkemysten taustalla.

5. NÄKEMYSTEN TAUSTALLA LAAJASTI ILMENEVÄT TEKIJÄT

Analyysini toisessa osassa vastaan ensimmäiseen ja tärkeimpään tutkimuskysymykseeni: *Minkälaisia näkemyksiä ja niiden taustalla ilmeneviä tekijöitä ikääntyneet nostavat esiin liittyen videovälitteiseen vuorovaikutusteknologiaan osana kotihoitoa, ja mitä tärkeitä tai ominaisia piirteitä tämä rajattu konteksti sisältää?* Havainnollistan sitä, mitkä haastatteluissa esitetyt näkemykset tai asiakokonaisuudet liittyen videovälitteiseen vuorovaikutusteknologiaan yhdistivät useimpia aineiston ikääntyneitä. Tässä osiossa tehdyt huomiot vaikuttavat tulkintani mukaan kahteen suuntaan. Ensinnäkin ne selittävät osittain aiemmassa luvussa esitettyä näkemysten tilannesidonnaisuutta sekä muuttumista haastattelun aikana. Toiseksi tässä luvussa esitetyt huomiot ilmenevät analyysin

kolmannessa osassa, suoraan käyttöön liittyvien näkemysten taustalla. Keskeiset ja laajimmin näkemysten taustalla ilmenneet asiakokonaisuudet liittyivät tulkintani mukaan informaation ja kokemuksen puutteeseen, sekä sosiaalisiin tekijöihin ja elämäntilanteeseen.

5.1. AIEMMAT KOKEMUKSET JA INFORMAATION MÄÄRÄ

Aiemman kokemuksen ja informaation puute videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta yhdisti kaikkia vastaajia. Kaikki haastateltavat toivat esiin aiemman kokemuksen puutteen ja informaation vähäisyyden tulevaa laitetta ja uudistusta kohtaan. Kokemuksen ja informaation puute näyttäytyi haastateltavien puheessa esimerkiksi ongelmallisuutena muodostaa käsitystä tulevasta laitteesta, sen ominaisuuksista tai sen soveltamismahdollisuuksista.

Haastattelujen alussa haastattelijat kartoittivat ikääntyneiden aiempia kokemuksia teknologian käytöstä. Yhdelläkään aineiston ikääntyneistä ei ollut kokemusta videovälitteisestä kommunikoinnista. Kokemuksia kuitenkin muun kaltaisesta teknologiasta esiintyi haastateltavien puheessa vaihtelevasti. Kokemukset liittyivät ikääntyneiden puheessa muun muassa matkapuhelimiin ja tietokoneisiin, käytön kuitenkin ollessa hyvin rajattua kaikilla haastateltavilla.

*H: "On mulla tuolla semmone, et mää nyt **pasianssia pelaan**, mutta,*

T1: Joo.

H: siinä se sitte onki.

T2: Joo.

T1: Et sil ei oikeestaa muuta tuu sitte.

H: Ei tuu, emmää haluakkaa." (H5)

T1: "Joo, no millasii asioita te yleensä käytätte puhelinta? Onks se niin ku soittamiseen vaan, vai?

*H: No **soittamiseen ja puhelun vastaanottamiseen**." (H1a)*

*H: "Että ei mulla oo minkään näkösiä kokemuksia laitteista. (...) Että **mää oon ollu semmosessa ammatissakin, etten mä oo tarvinnu niitä laitteita**." (H1b)*

H: "Ku mä oon tehnyt selvitystyötä, ni mä oon tarvinnu siihen sitä tietokonetta.

(---)

T1: Joo, joo, mut teillähän on sit jo valmiiks kokemusta laitteista, että.

*H: (p) Joo, on on. **Tosiaan kaikki unohtuu, kun ei käytä vähään aikaan, ni ei muista mitään**." (H4)*

Haastateltavien esittämistä aiemmista kokemuksista huolimatta, teknologian käyttökokemuksia kartoitettaessa oli havaittavissa, että lähes kaikilla haastateltavilla teknologian käyttäminen oli hyvin rajallista. Yksi haastateltava toikin tietokoneen käyttötarkoitusta ilmentäessään samalla esiin, ettei hänellä ole halukkuuttakaan laajentaa sitä (H5, yllä). Myös kommunikaatioteknologia rajoittui puhelimiin, ja niiden käyttötarkoitus rajoittui siitä maininneilla ikääntyneillä perinteiseen soittamiseen ja vastaamiseen (H1a, yllä). Älypuhelimia ei ollut haastateltavien osalta käytössä. Yhden haastateltavan (H1b, yllä) osalta nousi esiin myös, miten vähäiseen kokemukseen laitteista saattaa hänen osaltaan vaikuttaa teknologian puuttuminen osana työelämää. Muista poiketen, yksi haastateltavista (H4, yllä) kuitenkin toi esiin selkeästi muita tavoitteellisempaa toimintaa teknologian käytön taustalla. Hän oli käyttänyt tietokonetta tiedon kartoittamiseen vapaa-ajallaan. Tässäkin yhteydessä haastateltavan kommentti antoi viitteitä siitä, että kun käyttö ei ole jatkuvaa, se voi vaikuttaa käytön sujuvuuteen asioiden unohtuessa. Kokemukset teknologiasta olivat kaiken kaikkiaan rajallisia, eikä kokemusta videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta tai tablet-laitteista esiintynyt.

Haastattelujen alussa, käyttökokemusten kartoittamisen lisäksi, haastattelijat kartoittivat myös haastateltavien informaation määrää tulevasta laitteesta, ja mitä he tiesivät tulevasta palvelu-uudistuksesta. Videovälitteiseen vuorovaikutusteknologiaan liittyvän käyttökokemuksen puutteen lisäksi selvisi, että haastateltavat kokivat myös informaation tason tulevaa uudistusta kohtaan olevan puutteellinen tai vähäinen, mikä niin ikään yhdisti aineiston ikääntyneitä.

T1: "(...) mitä kaikkee te ootte nyt kuullu tästä uudesta videopalvelusta, mikä teille ois tulossa?

H: En oo kuullu mitään." (H2)

T2: "Et se on se, mitä tässä aamulla-

H: Nii, nii juu, juu, juu. Mutta mulla on muisti kato menny vähä huonoksi, ni mä en muista, jos mulle jotain puhutaan, ni menee läpitte sitte." (H3)

Kaikkien ikääntyvien osalta informaatio koettiin vähäiseksi. Yksi haastateltavista (H2, yllä) ilmoitti suoraan, ettei tiedä tai ole kuullut laitteen tulemiseen liittyen mitään. Toinen haastateltava (H3, yllä) toi informaation puutteelle esiin mahdollisena selityksenä muistin heikkenemisen. Henkilö esitti, että hän ei välttämättä muista, vaikka informaatiota olisi juuri annettukin. Muistiongelmien olivat tässä tutkimuskontekstissa monia haastateltavia yhdistävä tekijä, mikä saattaa tässä esitetyn kommentin perusteella vaikuttaa suoraan informaation omaksumiseen ja sen mielessä pysymiseen.

Kaiken kaikkiaan ikääntyneillä ei ollut kokemusta videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta, ja tulevaan laitteeseen liittyvä informaatio oli vähäistä tai olematonta. Joidenkin haastateltavien osalta puheessa nousi esiin konkreettisesti, miten haastattelun alussa nämä puutteet loivat hankaluuksia hahmottaa minkäänlaisia laitteen soveltamismahdollisuuksia ja teknologian mahdollisia hyötyjä.

T1: "sit tonne kotihoidon puoleen. No mitä te, mitä te, uskoks te, et millasii hyötyi siit vois olla, semmosest laitteesta?"

H: No mun on vaikee sitä yhtäkkiä nyt sitten, sanoa näin etukäteen." (H3)

T1: "(...) Mitä sillä vois vaikka tehdä?"

H: Emmä tiedä vielä yhtään mitään, kun emmä oo nähny koko vehettä." (H5)

Tiedon puute vaikutti haastattelujen alussa siihen, että monien haastateltavien kommenteissa esiintyi hankaluuksia hahmottaa videoyhteyden mahdollisia hyötyjä tai käyttöön liittyviä soveltamismahdollisuuksia ennen laitteen käyttämistä (H3, yllä) tai sen näkemistä (H5, yllä). Laitteen näkemiseen liittyvä kommentti oli aineiston kannalta siinä mielessä kuvaava, että käyttökokemuksen ja laitteen ominaisuuksiin liittyvän informaation puutteen lisäksi, monia yhdistävä piirre oli myös se, ettei tablet-laitteen ulkoisia piirteitä osattu etukäteen hahmottaa.

Kaikkia aineiston ikääntyneitä yhdistävä piirre oli käyttökokemuksen sekä informaation puute videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta, mutta myös rajallinen kokemus muusta teknologiasta. Aineisto kokonaisuudessaan viittasi siihen, että varsinkaan modernein teknologia ei ole haastateltavien osalta arjessa läsnä. Eräs kokemuksen puutteeseen liittyvä tekijä, mikä voi mahdollisesti yhdistää monia ikääntyneitä, saattaa olla teknologian puuttuminen työelämästä, mikä nousi suoraan käytön puutteeseen liittyvän keskustelunosan lisähuomiona yhdellä haastateltavalla. Toinen mahdollinen kontekstisidonnainen piirre, joka ilmeni näkemysten taustalla useilla haastateltavilla, ja yhden haastateltavan osalta suoraan tarjotun tiedon säilymiseen liittyen, oli muistin heikkeneminen. Muistiongelmien ovat mahdollisesti tärkeä huomioitava tekijä informaation tarjoamisessa ikääntyneiden kotihoidon kontekstissa.

INFORMAATION LISÄÄNTYMINEN

Haastattelujen aikana informaatiota tarjottiin haastattelijoiden toimesta viittaamalla laitteen ominaisuuksiin, sekä vastaamalla haastateltavien esittämiin kysymyksiin. Informaatiota lisättiin myös haastattelijoiden korjattaessa laitteen kannalta ikääntyneiden puheessa esiin nousseita ongelmallisia tai vääriä olettamuksia. Aineiston perusteella informaation lisääntyminen ja laitteesta keskusteleminen ilmeni ikääntyneiden puheessa soveltamismahdollisuuksien hahmottamisena, sekä joidenkin osalta laitteen hyödyllisyyteen liittyvänä puheena.

T1: "Uskoks te et se vois vaikuttaa, tai millä tavoin se vois vaikuttaa niin ku ihan semmoseen niin ku, tämmöseen hoidolliseen puoleen, koska tässähän käytännössä yritetään korvata vähän sitä yhtä käyntiä, periaatteessa.

H: Se vois olla ihan hyvä, että se auttais siihen. Ja miks ei se vois auttaa kun tota, kun ois just tää kosketus justiin, että suorana ne. Ei se oo sama, jos, jos oikein näkee ihmisen taikka vaan puhuu sen kanssa, ni ohan siinä ero. Näkee ilmeet ja kaikki, ja osaa päätellä niistä yhtä ja toista." (H4a)

T2: "Se tois siihen jotaki lisää se video? Niin ku verrattuna siihen, et se-

H: (p) Joo no mä voisin väh-. No me soittas, voitais saada hu-, heittää huulta vähä enempi. Kattoo, että ei hitto minkälaiset vaatteet sul o. ((naureskelua))" (H5)

T1: "No mitä, miten te sit uskotte, et se ois-. Miten suuri kynnys se ois ottaa ihan käyttöön sillee, että se ois niin ku, toimis siinä arjessa semmosena apuna?

H: Se vois olla aika hyväkin juuri. (...) kun eräs läheiseni on huonossa kunnossa, ni, ni tota, sais apua helpommi." (H4b)

Moni haastateltava nosti esiin haastattelujen edetessä laitteen tuomia mahdollisia hyötyjä ja niihin liittyviä näkemyksiä, jotka voivat liittyä niin hoitotyön onnistumiseen kuin myös laitteen vapaampaan käyttöön. Yksi haastateltavista (H4a, yllä) nosti esiin esimerkiksi videoyhteyden tuomia etuja vuorovaikutuksen kannalta, sen mahdollistaessa puheyhteyttä laajemmin vuorovaikutuksellisten vihjeiden, kuten ilmeiden havaitsemisen. Toinen haastateltava (H5, yllä) esitti, miten kuvayhteys voi toimia myös huumorin keinona. Näihin vuorovaikutuksellisiin huomioihin ja videoyhteyden tuomiin etuihin ja rajoitteisiin syvennytään tarkemmin myöhemmin. Tässä yhteydessä on olennaista, että myös ne, jotka eivät osanneet haastattelujen alussa hahmottaa laitteen tuomia hyötyjä tai nimetä sen käyttömahdollisuuksia, nostivat haastattelun edetessä erilaisia näkemyksiä laitteen mahdollisista hyödyistä. Yhden haastateltavan (H4b, yllä) osalta, laitteen soveltamiseen liittyi hänen puheessaan myös laajemman hyötynäkökulman pohtiminen, sillä näkemykseen liitettiin haastateltavan itsensä

lisäksi myös läheisen hyötyminen laitteesta. Mielenkiintoiseksi kyseisen aineistokatkelman tekee se, että haastateltava näki haastattelun alussa laitteen käyttöönottamisen tuottavan vain harmia kaikille osapuolille, mutta hetkeä myöhemmin keskustelun edetessä, hän esitti näkemyksiä laitteen hyödyistä myös muille kuin itselleen.

Kuten aiemmassa luvussa viittasin, informaation puute ei liittynyt ikääntyvien osalta pelkästään laitteen sisällöllisiin ominaisuuksiin, vaan myös laitteen ulkoisten piirteiden hahmottamiseen. Joidenkin haastateltavien puheessa esiintyi viitteitä siitä, että esimerkiksi laitteen liikuteltavuus, joka on tablet-laitteen keskeinen etu, ei ollut kaikkien osalta itsestään selvä piirre: *”Se täytyy olla töpselissä sitte.”* (H2) Ymmärrys laitteen ulkoisista piirteistä, kuten liikuteltavuudesta, koettiin tervetulleena ominaisuutena.

H: ”(p) Nii, juu, että mistä se. Nii ja sen mukaa, ku itse tota on esimerkiks olk-, täällä huonees on, ni silloin vois ol-, ottaa sen tänne, ja sitten jos on keittiös, ni ottaa sinne. Ja ku makuuhuonees on, ni sit on siellä.” (H4a)

*T1: ”Joo. Mut sehän ois sit ihan hyvä, et se ois semmone, että kulkis helposti mukana.
H: Nii jos se ois semmone, se oliski, **se oliski siihen sillan iso parannus**, ku että tommone, joka paikalla jöröttää, niin ku toi tuolla toi ((viittaa hälytyslaitteeseen)).”* (H4b)

Yhden haastateltavan (H4, yllä) kommentit havainnollistavat hyvin sitä, miten haastateltava heti yksinkertaista informaatiota laitteen ulkoisista piirteistä saatuaan, alkoi paremmin hahmottamaan laitteen hyviä puolia ja sovellutusmahdollisuuksia, sekä luettelemaan niitä. Hän näki liikuteltavuuden huomattavana etuna, ja konkretisoi näkemystään vertaamalla liikuteltavaa laitetta toiseen, paikallaan olevaan laitteeseen, minkä haastateltava esitti haastattelun aikana täysin hyödyttömänä. Saatu informaatio sai henkilön välittömästi suunnittelemaan laitteen haluttua sijaintia ja sen soveltamista suhteessa muuhun toimintaan ja asuinympäristöön.

Tämän luvun lopuksi esitän yksittäiseen kommenttiin pohjautuvan huomion informaation mahdollisesta merkityksestä näkemyksen taustalla. Informaation antaminen saattaa laitteen hyödyllisyyden tai soveltamistapojen hahmottamisen lisäksi, osaltaan vaikuttaa myös koettuihin huoliin tai pelkoihin.

*H: ”(p) Nii. Ei se, eihän se kauheen vaikee juttu ole. **Mä vähän pelkäsin sitä, että, että miten tässä, tässä, että miten mä osaan tehdä. Mutta kun tää on menee nappia painamalla.**”* (H2)

Yksi haastateltava (H2, yllä) nosti puheessaan esiin, miten on kokenut huolta laitteeseen liittyen. Tähän on liittynyt muun keskustelun perusteella huoli laitteen monimutkaisuudesta, ja haastateltava oli aiemmin kieltäytynyt esimerkiksi tietokoneesta, koska ei uskonut oppivansa käyttämään sitä. Aineistoesimerkki antaa viitteitä siitä, että annetut tiedonpalaset ovat saattaneet vähentää huolta laitteen käytön hankaluudesta, ja muuttaneet näkemystä kohteena olevasta laitteesta yksinkertaisemmaksi ja helppokäyttöisemmäksi.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että informaation tarjoamisella oli havaittavissa vaikutusta ikääntyneiden esittämiin näkemyksiin. Informaation lisääntyminen ilmeni soveltamiseen tai hyödyllisyyteen liittyvien näkemysten taustalla. Informaation lisääminen saattoi parhaimmillaan lisätä mielenkiintoa laitetta kohtaan tai vähentää käyttöön liittyviä huolia. Informaatioon liittyi ymmärrys myös laitteen ulkoisista piirteistä, kuten liikuteltavuudesta, mikä osoittautui potentiaalisesti tärkeäksi tekijäksi näkemysten muodostumisen taustalla.

KOKEMUKSET ERITYYPPISESTÄ TEKNOLOGIASTA

Viimeinen osakokonaisuus, tai mahdollisesti tietynlainen lieveilmiö videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa koskevan informaation ja kokemuksen puutteeseen liittyen, oli joidenkin haastateltavien osalta näkemysten liittäminen aiempiin kokemuksiin hyvin erityyppisestäkin teknologiasta. Ikääntyneiden puheessa teknologian järjeistäminen ja näkemysten rakentuminen aiempien kokemusten kautta tapahtui yksittäisisissä keskustelunosissa niin hyvässä kuin pahassa.

Kokemusten puuttuessa, puutteellista ymmärrystä esimerkiksi käytön hankaluudesta paikattiin pyytämällä lisätietoa laitteesta ja vertaamalla saatua informaatiota entuudestaan tuttuun teknologiaan.

H: "Onks se vaikeempi kun tietokoneen käyttö?"

T1: Mä, mä uskoisin, et se on paljon helpompi ku tietokoneen käyttö.

H: Nii, kyllä mulla tietokone tossa on.

T1: Nii. Et jos te ootte oppinu tietokoneen, ni varmasti opitte kyllä sen.

H: Juu juu, kyllä, kyllä." (H3)

Tutkijan kysyessä mahdollisista peloista liittyen laitteen käytön oppimiseen, yhden haastateltavan (H3, yllä) osalta puutteellinen ymmärrys laitteesta ja sen käytön haastavuudesta rakentuivat

haastateltavan ja haastattelijan vuoropuhelussa, verraten käyttöä jo omaksuttuun teknologiaan, tietokoneeseen. Keskustelunosa päättyi lopulta optimistisuutta ilmentävään lopputulemaan, mitä edelsi uuden teknologian käytön vertaaminen haastattelijan näkemyksen mukaan jo käytössä olevaan ja samalla haastavampaan laitteeseen. Tässä yhteydessä aiemmat kokemukset saattoivat liittyä näkemykseen omista kyvyistä oppia laitteen käyttö.

Myös toinen haastateltava toi haastattelun aikana esiin hyvin havainnollistavia kommentteja, jotka antoivat viitteitä siitä, miten käyttökokemukset eri tyyppisestä teknologiasta saattavat ilmetä näkemysten muodostumisen taustalla myös uuden laitteen suhteen. Myös tässä yhteydessä näkemys liittyi optimistisuuteen, ja lopputulema viittasi edeltävän aineistoesimerkin tavoin näkemyksiin kyvyistä oppia uutta. Aineistokatkelmaa (H5, alla) edelsi keskustelu tulevan laitteen käytön oppimisesta ja mahdollisista hankaluuksista sekä tuntemuksista niihin liittyen.

*H: Nii. **Mutta kai mä nyt vielä jotain opin.** Kyllä mää tuolla oon harjotellu semmosella pelikoneella tuolla kerhohuoneella. Sinne tuotiin kolme ja. Kyllä mä sieltä sain tässä viime viikollakin niitä pisteitä sitte sillai reilusti. Ei siellä muut niitä, ei sillä ne ollu kiinnostunukkaa.*

(---)

T1: Mm, no uskoks te, et te oisitte ottanu sitä käyttöön sitä pelii, jos ei joku ois tuonu sitä pelii teille?

*H: **En mä tienny, et siellä semmosia onkaa.***

T1: Joo joo, joo.

H: Mä oon nyt kaks kertaa sillä pelannu. Ja mä sain sitte niitä pisteitäki jo, mielestäni.

T1: Nii.

H: Yhellä pelillä yli 500.

*T1: **Et sit vähä innostu ku.***

*H: **No juu kun näkee tulosta.***

(---)

T1: Uskoisiks te, että tämmönenki ois niin ku helpompi ottaa käyttöön, jos siellä vaikka olis niitä laitteita, vähän tän tyylisiä, millä vois kokeilla sillee, vaikka vapaa-ajalla? Tämmösiä niin ku tablettilaitteita tai muita?

*H: **No miks ei, vaikka mä aattelin, että mä en koskaan opettele mitään uutta, mutta. Että kun vanha koira ei opi, mutta, kyllä se näköjään vähän. Aikaa se ottaa ((naureskelua)), mutta sen oppii.” (H5)***

Edellä esitetyn perusteella, haastateltava (H5, yllä) oli kokeillut hänelle tuotua pelilaitetta ja käytön onnistumisen seurauksena hieman innostunut siitä. Matalan kynnyksen tarjottu kokeilu pelilaitteella, josta haastateltava ei ollut aiemmin edes tietoinen, sekä käytön sujuvoituminen, olivat johtaneet siihen, että henkilö oli käyttänyt laitetta myös myöhemmin omasta aloitteestaan. Keskustelunosasta

voidaan havaita viitteitä, miten henkilön puheessa muodostama käsitys uuden oppimiseen liittyen, on osaltaan saattanut muuttua tarjotun käyttökokemuksen seurauksena aiempaa myönteisemmäksi, ja liittyä näkemyksiin myös tulevasta: *”Että kun vanha koira ei opi, mutta, kyllä se näköjään vähän.”/ ”Mutta kai mä nyt vielä jotain opin.”*

Edellä esitetystä positiivisesta käyttökokemuksesta poiketen on mahdollista, että aiemmat kokemukset muusta teknologiasta voivat ilmetä myös negatiivisesti näkemysten taustalla. Aiemmat huonot kokemukset tai laitteiden käyttöönottamisessa ilmenneet ongelmat, saattavat vaikuttaa lähtökohtaiseen halukkuuteen omaksua uutta teknologiaa.

*H: ”Mm. Meillähän on toi tommonen hälytyslaite, **mut ku emmä osannu edes sitä käyttää**, se-. Tai toisin sanoen se tuotiin tohon pöydälle, ja siihen se jäi ja kukaan ei neuvonu, eikä sanonu mitä sillä pitäis tehdä ynnä muuta ynnä muuta.”*

(---)

*H: (...) Onneks ei oo tarvittu. Se vaan ilmottaa aina välillä silloin tällöin, että, että, mikä virta se on, ku se sanoo. Joku virta siinä on vika, eikä mitään muuta. **Et se on kyllä, se on kyllä tosi hyödytön kapine, ja maksaa neljätoist euroa kuukaudessa.**” (H4)*

Haastateltava (H4, yllä) toi puheessaan esiin negatiivisia tuntemuksia hänellä jo käytössä olevasta hälytyslaitteesta. Laitteen käyttöönotto ei ole onnistunut ja se on jäänyt täysin hyödyttömäksi. Kaiken lisäksi laite ja siihen liittyvä palvelu on maksullinen, mikä saattaa entisestään lisätä pessimistisyyttä sitä kohtaan. Vaikka yllä olevassa keskustelussa ei suoraan ilmene vertailua juuri tulevaan laitteeseen, kokemus aiemmasta, huomattavasti tablet-laitetta yksinkertaisemman laitteen epäonnistuneesta käytön oppimisesta, on osaltaan saattanut vaikuttaa kyseisen haastateltavan keskustelun alussa hyvin negatiivista asennoitumista ilmentäviin näkemyksiin tulossa olevaa palvelua kohtaan: *”Siit tulee vaan sitten kaikinpuolista harmia ja surua, sitten **kun ei pysty eikä osaa.**”* (H4, s.29) Kyseisen laitteen ilmenemistä mahdollisena vertailukohteena ilmensi suoraan aineistossa myös se, että kuvaillessaan liikuteltavuuden etuja tablet-laitteella, vertailua ilmeni haastateltavan puheessa juuri tähän ongelmalliseksi koettuun laitteeseen. Myös kustannuksista puhuessaan henkilö toi esiin hintahyöty-suhde tyyppistä pohdintaa, mikä saattaa liittyä jo nyt turhasta maksamiseen, niin ikään kyseisestä laitteesta.

Yhteenvedon voidaan sanoa, että tässä kontekstissa saattaa olla tärkeää huomioida, että ikääntyneiden näkemykset saattavat yksittäisten aineisto-otteiden perusteella pohjautua joiltain osin hyvinkin erilaiseen teknologiaan sekä aiempiin kokemuksiin teknologian käytöstä. Uuden ja

tuntemattoman hahmottaminen ja järjeistäminen voi olla hankalaa puutteellisen kokemuksen ja informaation takia. Vertailu muuhun teknologiaan saattoi yksittäisten kommenttien perusteella johtaa optimistisiin näkemyksiin uuden oppimiseen liittyen, mutta edeltävässä kappaleessa esittämäni tutkijalähtöisen tulkin perusteella myös mahdollisesti negatiivisiin oletuksiin omista kyvyistä oppia ja omaksua uusi laite. Tässä kontekstissa, jossa kokemuksia ei ole, näkemysten muodostumisen taustalla saattaa vaikuttaa siis myös se, minkälaisia kokemuksia aiemmasta teknologiasta ja sen käyttöönottamisesta henkilöillä on.

5.2. ELÄMÄNTILANNE JA MUUTOKSET

Informaation puutteen ja sen osatekijöiden lisäksi, toinen lähes kaikkia aineiston ikääntyneitä yhdistävä, ja myös suoraan käyttöön liittyvien näkemysten taustalla ilmenevä tekijä, oli sosiaalisten suhteiden ja virikkeiden runsas määrä. Kohtaamisia ei pääsääntöisesti kaivattu enempää pelkän vuorovaikutuksen takia, eikä kukaan haastateltavista ilmentänyt kaipaavansa teknologiaa yksinäisyyden lieventämiseen. Mielenkiintoisena osakokonaisuutena oli havaittavissa, miten mahdolliset muutokset sosiaalisuuden, toimintakyvyn tai käyttöympäristön suhteen voivat kuitenkin muuttaa esitettyjä näkemyksiä.

AKTIIVINEN SOSIAALINEN ELÄMÄ JA RIITTÄVÄT VIRIKKEET

Keskeiseksi näkemykseksi haastateltavien puheessa nousivat riittäväksi koetut sosiaaliset suhteet ja erilaiset virikkeet. Haastattelujen perusteella aineiston ikääntyneet pääsääntöisesti kokivat, että perhesuhteiden lisäksi myös kotihoidosta saatu tuki ja käynnit ovat riittäviä. Useita haastateltavia yhdisti se, etteivät he kaivanneet teknologian tukea yksinäisyyden lieventämiseen.

H: "(...) Mutta mä en oo yksinäinen vanhus. Mä en oo sen takia yksinäinen. Mun perheenjäsen soittaa joka päivä, ja sitten ne puu-, piipahtavat (...) Ja tota, kotihoito käy monta kertaa päivässä. (...)” (H2)

H: "(...) Siis kotipalvelu käy päivittäin. Niin en mä tunne itteeni millää lailla sillai yksinäiseksi tai sellaseks että.” (H1)

Aineiston ikääntyneitä yhdisti tiivis yhteydenpito läheisiin. Esimerkiksi yhden haastateltavan (H2, yllä) osalta tähän liittyi päivittäiset puhelut läheisen kanssa ja myös vierailut. Vaikka kommenttia edelsi laitteen tulemiseen liittyvä puhe välittämisen osoituksena, hän suoraan ilmoitti puheessaan, ettei ole näkemyksestä huolimatta yksinäinen vanhus. Molempien haastateltavien (H1, H2, yllä) kommentit havainnollistivat sitä, miten myös kotipalvelun päivittäiset käynnit liittyivät yksinäisyyden poissaoloon.

Vuorovaikutuksen ja kotihoidon palvelujen riittäväksi kokemisen lisäksi, aineistossa esiintyi näkemys jopa liian intensiivisestä palvelusta. Haastateltavan ja haastattelijan keskustelun kautta puheessa muodostui näkemys mahdollisuudesta jopa useimpien käyntien korvaamiseen laitteella, haastattelun aikana esitetyn yhden käynnin korvaamisen sijaan.

T2: ”Mites noin niin ku ylipäänsä, jos miettii, että ihminen on tällee kasvokkain niin ku me tässä, tai sitte, että ois tietokoneen ruudulla ja sieltä niin. Onko siinä teijän mielestä niin ku eroa, jos aattelee tätä kotihoitoo?

H: En minä tierä, oikeen osaa sanoo mitään siihenkään. Mutta noin, onko niillä tarkoitus sitten, että niillä koneilla sitte korvataan käyntejä?

T2: Nii, siis sillee just, että, et yks käynti ois sillee, et sen sijaan, että tänne tullaan paikan päälle, ni ois se.

H: Kyllä ne täällä juokseeki. ((naureskelua))

T2: Ni että onks se, oisko se teistä mukavaa, että kävis vähemmän, ja?

H: No joo, kun ne kävis kerran päivässä, ni se olisi iha oikee, mutta ku ne juoksee täällä monta kertaa, ruvennu yks kaks painelee.” (H5)

Haastateltavan (H5, yllä) mielestä kotihoidon käyntejä on tarpeettomankin paljon. Usean päivittäisen kohtaamisen sijaan, haastateltavan mukaan yksi päivittäinen käynti olisi riittävä. Tähän näkemykseen voi liittyä se, että haastateltava toi muualla puheessaan esiin, miten hän pärjää itsenäisesti useimpien askareiden kanssa. Toisaalta näkemyksiin käyntien tarpeellisuudesta pelkästään vuorovaikutuksen takia voi vähentää se, että kyseisellä henkilöllä oli muun haastattelun perusteella runsaasti kohtaamisia läheistensä kanssa, minkä lisäksi hän näki usein myös muita ikääntyneitä.

Edeltäviin huomioihin liittyen, läheisten ja kotihoidon lisäksi, myös muiden ikääntyneiden kanssa vietetty aika nähtiin joidenkin haastateltavien puheessa merkittäväksi sosiaalisen elämän osaluueksi. Se saattoi vaikuttaa osaltaan siihen, että aineistossa esiintyviä yksittäisiä kommentteja lukuun ottamatta, laitteen vapaa-ajan käyttö tai arkisten hoitokäyntien ulkopuoliset aktiviteetit laitteen välityksellä, eivät saaneet ikääntyneiltä suoraan niistä kysyttäessä suuria vastakaikua:

H: "(p) No ku mä käyn tuollakin, mä käyn tuol kerhohuoneella. Ja siellä on aina kerran viikossa. Ja siellä on aina sitä semmosta jumppaa ja venyttelyä ja kaikkee, kun siel käy meitä ikäihmisiä. (...) Niin tota, sielkin on vielä sitte semmosta että. Kyllä mulla tota virikettä on." (H1)

T2: "Miltä tuntus soittaa, soittaa, soittaa niin sanotusti suuta siellä, siellä tota, siellä sen koneen välityksellä? Tommosta ihan niin ku, että se ei ois, et se ois ihan tämmöstä vapaata olemista siellä.

H: Meitillähän on siellä vapaata olemista. Huomennakin on sukkatanssit."
(---)

T2: mutta, että. Mietin, että jos on se kone niin. Pystyykö sillä saamaan semmosta mitä siellä kerhohuoneella saa, tietkö semmosta rentoa yhdessä olemista?

H: En usko." (H5)

Haastattelijan esittäessä kysymyksen liittyen näkemyksiin esimerkiksi saada liikuntaan liittyvää opastusta laitteen välityksellä, haastateltava (H1, yllä) oli sitä mieltä, että kerhohuoneella muiden kanssa jumppaaminen ja muut virikkeet ajavat tämän asian. Hän toi myös selkeästi muualla puheessaan esiin, miten tärkeää hänelle on sosiaalisena henkilönä kasvokkaiset kohtaamiset, joita nämä virikkeet samalla tarjoavat. Myös toisen haastateltavan (H5, yllä) osalta haastattelijan ehdotus laitteen vapaa-ajan käyttämisestä määrittyi lähtökohtaisesti turhaksi, sillä hän koki saavansa vapaata olemista muiden ikääntyneiden kanssa jo kasvokkain, eikä hän nähnyt laitteella voivan mahdollistaa saman tasoista kohtaamista.

Edellä esitetyt keskustelunosat ja näkemykset eivät kuitenkaan kaikessa positiivisuudessaan kata kaikkien aineiston ikääntyneiden kokemusta. Vaikka yksinäisyyttä ei haastateltavien osalta suoraan tuotu esiin, haastateltavien puheessa nousi kuitenkin yksittäisiä näkemyksiä siitä, miten yksinäisyys tunnistetaan ikääntyneitä koskettavaksi ongelmaksi, ja viitteitä halukkuudesta laajempaankin vuorovaikutukseen kotihoidon kanssa.

"H: Meit on monta tämmöstä, yksinäistä mummua, niin kyllä mä kaikille suon tän onnen. Ei mul oo minkään näköstä sitä vastaan." (H1)

H: "Juu. Näillä ei oo aikaa, täällä kotihoitajilla. Ne kyllä ne kuuntelee, parhaan-, ne kun, mut kun yhdellä on esimerkiks, ku se käy täällä, ni sil on vielä viis käyntiä. Ja ne on eri puolilla. On siellä, tuolla ja täällä. Ne auton kanssa kulkee, mutta niil on niin monta, monta siis monta paikkaa, että kyllä ne parhaansa yrittää, ja kuunteleekin. Mutta, niiden täytyy jatkaa matkaa eteenpäin. Että, että ei, ei, ei siinä. Se on, siit on hirveen paljon aikaa, mutta aika hyvin täällä on kuitenkin, verrattuna nyt esimerkiks mitä

isommissa kaupungeissa on, ku läheiseni on kertonu, ku ne asuu isommassa kaupungissa, että. Että kuinka siellä ne vaan piipahtaa. Nää kuitenkin huolehtii ton, et katsovat, että ruoka on lämmitetty ja, ja tuovat tähän ja, ja tiskaavat tiskit pois ja. (...) että mä oon sikäli paremmassa asemassa.” (H2)

Yksi haastateltavista (H1, yllä) nosti esiin, että vaikka ei itse koekaan aiempien kommenttien perusteella yksinäisyyttä, hän tunnistaa yksinäisyyden kuitenkin koskettavan montaa ”yksinäistä mummua”, ja soisi laitteen tulemisen myös muille. Toisessa aineistoesimerkissä, haastateltava toi puheessaan esiin hoitajien kiireellisyyttä kotikäynneillä, sekä epäsuorasti viitteitä käyntien kokemisesta valitettavan lyhyinä (H2, yllä), vaikka ilmoittikin toisaalla suoraan, ettei koe olevansa yksinäinen (H2, s.42). Mielenkiintoisena huomiona, ongelmallisten näkemysten esittämistä seurasi kuitenkin viitteitä myös oman aseman kokemisesta etuoikeutettuna moniin muihin ikääntyneisiin nähden, viittaamalla muodostuneeseen näkemykseen isomman kaupungin asiakkaiden epäedullisemmasta asemasta (H2, yllä). Myös iän tuomat toimintakykyyn liittyvät ongelmat voivat lisätä tarvetta tai vähintäänkin halukkuutta lisätä kohtaamisia kotihoidon kanssa, vaikka kontakteja ei pelkän vuorovaikutuksen takia kaivattaisikaan lisää (Hx, ei esitetty).

Yhteenvetona, haastateltavien kommentteissa esiintyi paljon sosiaalisia kontakteja ja virikkeitä. Läheisten ja kotihoidon riittävän tuen lisäksi, myös vertaisten kanssa vietetään aikaa erilaisissa tilanteissa, mikä koetaan tärkeäksi ja mikä samalla saattaa vähentää näkemyksiä laitteen tarpeellisuudesta hoitotyön ulkopuolisena resurssina. Aineiston ikääntyneiden osalta laitetta ei kaivata yksinäisyyden lieventämiseen, tai sitä ei ainakaan suoraan tuotu puheessa esiin. Toisaalta yksittäisiä viitteitä esiintyi halukkuudesta pidempiinkin kohtaamisiin kotihoidon kanssa. Vaikka laitetta ei kaivattaisi pelkästään vuorovaikutuksen lisäämiseksi, kontakteja ja kohtaamisia saatetaan tarvita ikääntyneiden keskuudessa muista syistä, kuten iän tuomien ongelmien takia.

MUUTOKSET ELÄMÄNTILANTEESSA

Sen lisäksi, että haastateltavat näkivät pääsääntöisesti oman sosiaalisen elämänsä olevan hyvässä kunnossa, jotkut haastateltavat toivat puheessaan viitteitä siitä, miten mahdolliset muutokset elämäntilanteessa tai toimintakyvyssä saattavat vaikuttaa näkemysten taustalla yksinäisyydestä ja laitteen tarpeellisuudesta, vaikka nyt asiat ovatkin hyvin.

T2: "Joo. Nii, et se ois niin ku ylimääräne, **ylimääränen ois se, tarpeeton se,**

H: **Nii i.**

T2: niin ku tällälailla jos sit-, niit-

H: **No jos mä oisin ihan yksin täällä ni sitten se ois kyllä vissii vähä asia toinen, mutta."**
(H5)

H: "Mutta tota, ei mulla kyllä tuu mieleen semmosia että. Kun en mä tunne itteeni kauheen. Siis kotipalvelu käy päivittäin. Niin en mä tunne itteeni millää lailla sillai yksinäiseks tai sellaseks että.

T: Joo.

H: **Ja sitte ku mä oon vielä hyväliikuntainen, nii mä pääsen tonne torille, jos mua huvittaa. Ihmisiä tapaan ja kirjastoon ja sen semmosta, et ei mul oo mitään semmosia. Et se ois eri asia jos liikunta ois esteelline, niin se, se rajottas kyllä. Mutta mulla semmosta ei oo kyllä."** (H1)

Yhden haastateltavan (H5, yllä) osalta puheessa ilmeni viitteitä siitä, miten laitteen tarve voisi olla erilainen tilanteen ollessa toinen. Jos tilanne, jossa perhe asuu lähialueella ja kontakteja on paljon, muuttuu, voi näkemys myös laitteen tarvetta kohtaan muuttua. Toisen haastateltavan osalta (H1, yllä) puheessa esiintyi mahdollisten toimintakyvyn muutosten vaikutus yksinäisyyden kokemiseen. Vaikka kotihoito käykin päivittäin, sosiaalisena ja paljon vuorovaikutusta kaipaavana henkilönä, ongelmat liikuntakyvyssä saattavat lisätä laitteen tuomaa lisää myös sosiaalisuuden kannalta.

Elämäntilanteeseen liittyen myös fyysinen elinympäristö, jossa laitetta käytetään, saattaa vaikuttaa näkemyksiin laitteen hyödyistä ja tarpeellisuudesta. Jo aiemmassa luvussa viitattiin yksittäiseen näkemykseen, jonka mukaan ikääntynyt (H2b, s.44) koki hänelle muodostuneen näkemyksen mukaan oman hoitonsa laadukkaampana verrattuna suuremman kaupungin kotihoitoon, jossa hoitajat vain piipahtavat. Saattaa olla, että yksinäisyys ja laitteen hyödyt vuorovaikutuksen lisänä, tulevatkin eri tavoin esiin niiden ikääntyneiden kohdalla, joilla asiat eivät ole yhtä hyvin kuin kyseisessä kohderyhmässä. Asuinseudun lisäksi myös muita mielenkiintoisia huomioita liittyi laitteen käyttöympäristöön ja sen mahdolliseen vaikutukseen näkemysten taustalla:

H: "Menee liian äkkiä. Siinä jää niin kun siin niin **ku sairallassakin niin. Se menee siihen räpeltämiseks ja potilas jää niin kun paitsioon.** Minun mielestäni. Kun niil ois hirveesti asiaa ja **ne on seuran kipeitä, ja toiset vaa räpeltää niitä koneita.** Tää mun mielipiteeni.

T1: Et enemmän pitäis keskittyä siihe ihmisee.

H: **No juu, se on ku se on sairaala, jos on sairaala, ni. Ei ne koneet siellä mitään pyydä, eikä tartte."** (H5)

*T1: ”No voisiks mä vielä kysyä, että ihan semmosii, tulisko mieleen jotain ihan, ihan konkreettisii tähän lopuks sillee, niin ku semmosii listausten omasta, et mihin, miten se vois niin ku auttaa ikäihmisiä. Ei välttämättä vaan teitä, vaan vaikka erilaisis tilanteissa?
H: No kyllä se tota. No sanotaan, että esimerkiksi, **et jos laitokseenki joutuu, niin kyllä tämmönen teknologia sielläkin on hirvittävän kallisarvonen. Se niitä askelkuvioita pikkusen harventaa. Elikkä hoitajien ei tarte jatkuvasti sahata, kun ne näkee jostain ruudulta, että mitä sinne kuuluu.**” (H1)*

Haastattelijan kysyessä haastateltavan (H5, yllä) kokemuksia teknologisesta muutoksesta, haastateltava esitti näkemyksen, jonka mukaan teknologinen muutos etenee liian vauhdikkaasti ja vie aikaa potilailta sairaalaympäristössä, kun hoitajat keskittyvät vain laitteisiin. Edellä esitetyn kommentin liittäminen kyseisen haastateltavan muissa yhteyksissä esittämiin mielipiteisiin viittaa siihen, että teknologian hyvät ja huonot puolet saattavat tulla esiin hyvin eri tavoin eri ympäristöissä ja tilanteissa. Kyseinen haastateltava toi toisaalla haastattelussa esiin viitteitä mahdollisuudesta korvata myös enemmän kuin suunnitellun yhden hoidollisen kohtaamisen videovälitteisen vuorovaikutusteknologian avulla, mikä viittaa siihen, ettei hän näe teknologiaa välttämättä oman hoitonsa toteuttamisen osalta ongelmallisena, mutta sairaalassa laitetta ei tulisi välttämättä hyödyntää. Tässä vertailuasetelmassa on huomioitava, että henkilö muun haastattelun perusteella kokee vuorovaikutuksensa ja sosiaalisen elämänsä olevan kunnossa, kun sairaalassa asiakkaat kuvataan, mahdollisesti eristäytyneisyytensä vuoksi, seurankipeiksi. Mielenkiintoisen vertailuasetelman tälle asettaa toisen haastateltavan (H1, yllä) näkemys laitteen konkreettisesta soveltamisesta. Haastateltava esitti puheessaan teknologian olevan *”hirvittävän kallisarvoinen”* esimerkiksi juuri laitosympäristössä. Hänen mukaansa teknologia voi säästää laitosympäristössä niin aikaa kuin vaivaakin, kun toinen yllä siteerattu haastateltava (H5) näki laitosympäristössä – sairaalassa – juuri teknologian ongelmallisuuden.

Käyttöympäristön kannalta mielenkiintoista on myös, miten laitteen mahdolliset hyödyt ja rajoitteet eivät välttämättä tule esiin vain laitoshoidon ja kotona tapahtuvan hoidon välillä, vaan myös eri tavoin laitosmaisten käyttöympäristöjen välillä:

*T2: ”Kyllä. Mutta, mitenkäs te aattelisitte, että jos näitä laitteita on täällä niin ku kotikäyttöön nyt tulossa, niin **pystyskö niistä olemaan sitte just tuolla vanhainkotiympäristössä. Tämmösistä että jos ihmisillä ois sitten mahdollisuus, että ois vaikka omassa huoneessa tämmönen tai, tämmönen video, videoneuvottelulaite tai tämmönen nii?***

H: Nii i. En mä tiiä, kyllä se tota. Kyllä se mun mielestäni siä. Kenen kans siel neuvottelis? Hoitajat kulkee jatkuvasti, ja ne pitää huolta ihmisestä. Omaiset käy silloin, kun niille sopii ja. En mää ymmärrä. Sano sää ((naurahtaa)).” (H1)

Vanhainkodissa pidetään ”huolta ihmisestä” ja ”hoitajat kulkee jatkuvasti” (H1, yllä), kun laitoksessa laite vastoin auttaa harventamaan ”askelkuvioita” (H1, s.46). Haastateltavan kommenttien perusteella tilannekohtaisuus ja ympäristö teknologian hyödyntämisen kannalta saatetaan nähdä eri tavoin myös laitossympäristössä ja vanhainkodissa, ei pelkästään selkeärajaisemmin oman kodissa tapahtuvan hoidon ja laitoksen välillä. Toisaalta haastateltavan näkemys vanhainkodissa vallitsevasta läheisyydestä ja sosiaalisista kohtaamisista voivat vaikuttaa näkemyksiin tässä yhteydessä, joita haastateltava on läheisensä vanhainkotiasumisen kautta kokenut. Lisäksi, toinen aiemmin siteerattu haastateltava (H5, s.46) omasi työkokemusta laitospäisestä ympäristöstä. Nämä yksittäiset huomiot voivat antaa viitteitä myös siitä, että laitteesta muodostettuihin näkemyksiin voivat liittyä omakohtaiset kokemukset mahdollisesti myös teknologian ulkopuolelta.

Tämän alaluvun perusteella, runsaasta vuorovaikutuksesta huolimatta, yksittäisissä kommentteissa nousi esiin viitteitä siitä, miten elämäntilanteen tai toimintakyvyn muutokset saattavat ilmetä näkemysten taustalla ja tehdä yksinäisyydestä keskeisemmän ongelman tai mahdollisesti teknologiasta tarpeellisemman. Tässä kontekstissa saattaa olla ominaista, että toimintakyvyn muutokset saattavat olla ajankohtaisia lähitulevaisuudessa, ja joidenkin osalta toimintakyvyn rajoitteet tulivatkin haastattelussa esiin rajoitteina ja avun tarpeena. Yksittäisten kommenttien perusteella, näkemyksiin teknologian tarpeesta tai hyödyistä voi vaikuttaa myös käyttöympäristö ja niihin liittyvät kokemukset.

YHTEENVETO

Tässä analyysiluvussa olen käsitellyt kahta kokonaisuutta, jotka yhdistivät useita ikääntyneitä. Tutkimassani kotihoidon asiakkaiden kontekstissa, informaation ja kokemuksen puute tuli selkeästi esiin näkemysten taustalla. Tiedon lisääntyminen lisäsi eri tavoin laitteen ominaisuuksien ja soveltamiseen liittyvän puheen esiintymistä, sekä lisäsi joidenkin osalta mielenkiintoa laitetta kohtaan. Myös aiemmat kokemukset muusta teknologiasta nousivat esiin näkemysten taustalla järjestyksen ja käsitysten muodostamisen välineenä tiedon puuttuessa. Tässä kontekstissa tärkeä tekijä

saattaa toisaalta olla myös iän tuomat ongelmat, kuten muistin heikkeneminen, joka voi liittyä informaation säilymiseen. Nämä huomiot osaltaan selittävät myös asennoitumista ilmentävän puheen muuttumista ja näkemysten tilannesidonnaisuutta, jota tuotiin esiin analyysin ensimmäisessä luvussa. Näkemykset muuttuivat tiedon ja laitteen ominaisuuksien hahmottamisen myötä tai suuremmin tietoa annettavassa yhteydessä. Tärkeää on myös luvun anti seuraavalle, suoraan käyttöön liittyviin näkemyksiin syventyvälle kappaleelle. Käyttöön liittyvät huomiot esiintyivät useiden keskusteluissa esitettyjen näkemysten osalta vasta keskustelujen edetessä, sekä laitteeseen liittyvän informaation saamisen seurauksena tai sen yhteydessä.

Luvun toinen, eri tavoin sosiaaliin tekijöihin liittyvä osio, osaltaan ilmensi tutkittavien hyväksi koettua elämäntilannetta, sosiaalisten kohtaamisten ja virikkeiden, sekä pääosin myös kotihoidon palvelun riittävyttä, mikä saattaa ilmetä näkemysten taustalla laitteen tarpeellisuuteen tai hyötyihin liittyen. Aineistossa esiintyi kuitenkin yksittäisiä näkemyksiä ja havaintoja siitä, miten mahdolliset muutokset sosiaalisissa suhteissa, laitteen käyttöympäristössä tai toimintakyvyssä, kuten liikunnan heikkenemisessä, voivat muuttaa näkemyksiä laitteesta ja sen tarpeellisuudesta. Myös nämä huomiot saattavat osaltaan ilmetä suoraan käyttöön liittyvien näkemysten taustalla, kuten videoyhteyden vuorovaikutuksellisiin hyötyihin tai esimerkiksi laitteen soveltamiseen turvallisuuslaitteena iän tuomien haasteiden kasvaessa. Näihin ja moniin muihin suoraan käyttöön liittyviin tekijöihin syvennyttään seuraavaksi.

6. SUORAAN LAITTEEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT NÄKEMYKSET JA TOIVEET

Tässä analyysini kolmannessa osassa, jatkan vastaamista ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, nostaen esiin ikääntyneiden tärkeäksi esittämiä näkemyksiä, sekä niiden taustalla mahdollisesti ilmeneviä tärkeitä tai tälle kontekstille ominaisia tekijöitä. Tämä osa eroaa edeltävästä analyysiluvusta siinä, että esitetyt asiasällöt liittyvät konkreettisemmin suoraan laitteen käyttämiseen liittyviin näkemyksiin. Toinen ero on, että käyttöön liittyvät näkemykset erosivat selkeämmin ikääntyneiden välillä, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, etteivät tässä luvussa esitetyt huomiot yhdistä kaikkia tai edes useimpia ikääntyneitä, vaikka myös yhdistäviä tekijöitä esiintyi. Aloitan osion esittämällä

vuorovaikutuksen kannalta olennaisia tekijöitä, kuten ikääntyneiden esittämiä näkemyksiä laitteen vuorovaikutuksellisista hyödyistä ja rajoitteista käytännön soveltamisen kannalta.

6.1. VIDEOYHTEYS JA VUOROVAIKUTUS

Aineiston ikääntyneet nostivat useita mielenkiintoisia huomioita videoyhteyden vuorovaikutuksellisista eduista, sekä laitteen tuomasta lisäarvosta pelkkään puheyhteyteen nähden. Toisaalta myös sen rajoitteita tuotiin esiin. Keskustelua ja näkemyksiä esiintyi myös laitteen tungettelevuudesta ja vaikutuksesta yksityisyyteen. Tässä luvussa esitetyt huomiot saattavat ikääntyneiden puheen perusteella ilmetä myös muiden käyttöön liittyvien näkemysten taustalla, minkä takia vuorovaikutukselliset näkemykset käsitellään osatekijöineen ensimmäisenä.

ETUJA JA RAJOITTEITA

Pelkkään ääniyhteyteen verrattuna, monet aineiston ikääntyneet nostivat videoyhteyden paremmaksi vaihtoehdoksi hoitaa asioita, ja toivat esiin huomioita näihin näkemyksiin liittyvistä tekijöistä. Näitä olivat erityisesti vuorovaikutuksellisen informaation saaminen, ja kuvayhteyden tuoma lisäarvo vuorovaikutuksellisten tekijöiden suhteen.

*H: ”(p) Nii, vaikka mä olen sellanen audionaalinen ihminen kyllä, että, että mul-. (...) mutta kyl se kuitenkin, **ku sä näet ja puhut, ni onhan se hieno juttu.**” (H2)*

*H: ”Se vois olla ihan hyvä, että se auttais siihen. Ja miks ei se vois auttaa kun tota, kun ois just tää kosketus justiin, että suorana ne. **Ei se oo sama, jos, jos oikein näkee ihmisen taikka vaan puhuu sen kanssa, ni ohan siinä ero. Näkee ilmeet ja kaikki, ja osaa päätellä niistä yhtä ja toista.***

(---)

*H: Nii, ja kaikki nää, että, et **tietää mikä se todellisuus tavallaan on** siis, sitähan voi puhua mitä vaan, ja ajatella ja, siinä samassa, vaikka salaa tehdä jotain.” (H4a)*

*H: ”**Emmä tiedä vaatiiks se mitään erikoista. Että ihminen täytys olla paikalla. Kylhän ne osaa aika hyvin neuvoa, että miten pitää tehdä ja.** Ja siinähan se lähinnä se hoitopuoli kai lähinnä täs tulee kysymykseen.*

T1: Et sillee käytännös, ette nää niin ku ongelmaa sillä, et korvataan jotain ajoreissua vaikka tänne?

H: En. En mä näe siin mitään. Sillä, ainoo on sitten, että se korvaus on se, että viedään jonnekki sairaalaan. Se on ainoo sitte semmone, mutta, että täällä sitte ite hoidetaan, ni, ni e-, kylhän sen osaa, must tuntuu, sen puhelimen. Ja varsinki jos on just se video, et siinähan näkee sitte että, et siinähan voidaan näyttää miten tehdään.” (H4b)

H: ”Joo. No kyllä sanotaan ny, että jos jotain sattuu, niin kun mulle esimerkiks. Ja mä tavotan kotipalvelua, niin ne näkee heti, että mikä se on se tilanne. Että sillä lailla mä tykkään, että se, se on aikamoinen etu.” (H1)

H: ”Joo no mä voisin väh-. No me soittas, voitais saada hu-, heittää huulta vähä enempi. Kattoo, että ei hitto minkälaiset vaatteet sul o. ((naureskelua))” (H5)

Videoyhteydelle annettiin ikääntyneiden puheessa monia positiivisia merkityksiä, ja sen nähtiin lisäävän jotakin pelkkään ääniyhteyteen. Yksi haastateltava (H2, yllä) koki kuvayhteyden hienona asiana, sitä sen kummemmin perustelematta. Muiden haastateltavien kommenteissa kuitenkin konkreettisesti tuotiin esiin, mitä videoyhteys lisää puheyhteyteen. Yksi haastateltava (H4a, yllä) esitti videoyhteyden tuovan vuorovaikutuksen kannalta olennaisia etuja, esimerkiksi mahdollistamalla ilmeiden ja eleiden havainnoimisen sekä niiden käyttämisen vuorovaikutuksen tukena. Hän viittasi kuvayhteyden etuun myös siinä mielessä, että se saattaa paljastaa puhelun takana olevaa todellisuutta, kuten vuorovaikutuskumppanin orientoitumista keskusteluun. Hän myös vastasi haastattelijan suoraan sitä kysyessä, ettei näe ongelmaa hoitokäyntien korvaamisessa, sillä videoyhteyden ominaisuudet kotona tapahtuvan hoitotyön onnistumisen kannalta koetaan riittävänä (H4b). Toisen haastateltavan (H1, yllä) puheessa esiintyi myös näkemyksiä kuvayhteyden mahdollisista hyödyistä hoitotyön kannalta. Yhteys tarjoaa henkilön mukaan informaatiota ja helpottaa esimerkiksi ongelmatilanteissa tilannekuvan saamista. Videoyhteys saattaa toimia myös esimerkiksi huumorin keinona (H5, yllä).

Aineiston perusteella ilmeni, että videoyhteyden uskotaan tuovan jotain lisää puheyhteyteen, mutta yksittäisissä kommenteissa ilmeni myös, ettei se välttämättä voi korvata samassa tilassa tapahtuvaa kasvokkaista vuorovaikutusta. Haastattelijoiden tiedustellessa näkemyksiä videovälitteisen vuorovaikutusteknologian avulla toteutetun vuorovaikutuksen korvaavuudesta, ikääntyneet eivät uskoneet sen korvaavan sosiaalisena tilanteena kasvokkaista kohtaamista. Videovälitteisen vuorovaikutusteknologian rajoitteisiin liittyen, joidenkin haastateltavien osalta kommenteissa esiintyi

huomioita kasvokkaisen kohtaamisen eduista, joihin videoyhteyden ei nähty vastaavan, sekä videoyhteyden puutteista. Toisaalta vastauksissa ilmeni myös epävarmuutta.

*H: "Että mä olen sen, sen laatunen ihminen, että **mä tarviin aina ihmiset ympärilleni.** Niin kyllä mä niitä ihmisiä tarvin.*

(---)

T1: Joo. Et kone ei tuu koskaan korvaamaan ihmistä kuitenkaan.

H: Ei se tule, ei ei. Että kyllä se, kyllä mulle edelleenkin tää kerhohuone on hirveen tärkeä asia, kun mä käyn siellä kerran viikossa ni." (H1a)

T2: "(...) Pystyykö sillä saamaan semmosta mitä siellä kerhohuoneella saa, tietkö semmosta rentoa yhdessä olemista?

H: En usko." (H5)

*H: "(p) Juu, kyllä siinä on, siinä on jo se **se välimatka.** Se on erilainen. Että se ilmeisesti on se justiin.*

T1: Mm, ja tietysti, siihen jää paljon pois, koska ei nää ku vaa niin ku hartiat ja,

H: Joo.

T1: naaman ja.

*H: Joo, joo, kyllä. Kun niin kun sanotaan, että **ihmisen eleissä ja kaikessa niin, niin se on ne kans ilmentää sitä ihmistä. Että ihan kaikki, koko se persoona ilmentää sitä ihmistä. Niin kyllähän se on eri, kun sen näkee kuvana, kun sen näkee livenä.**" (H1b)*

H: "No, vois, et tulee väärinkäsityksiä esimerkiks, että mä sanon jotain muuta ja tarkottanu toista.

(---)

T1: Mites, mites sit tossa ku käytännössähän te ootte niin ku, näätte toisenne,

(---)

T1: Ni, milläläilla te uskotte, et se niin ku ois, ois erilaista, ku se että on paikan päällä se toine?

H: No se vois olla, ettei se oliskaan, et se olis ihan hyvä, mut sitä pitäis kokeilla, että tietää." (H4)

Videoyhteyden esitetyistä eduista huolimatta, ne eivät johtaneet puheessa kokemukseen kasvokkaisen kohtaamisen korvattavuudesta tai tärkeydestä. Yksi haastateltava (H1a, yllä) nosti esiin, miten kerhohuoneella käyminen on hänelle äärimmäisen tärkeää. Hän ei kokenut videoyhteyden voivan korvata haastateltavalle tärkeää kasvokkaista vuorovaikutusta haastattelijan tätä suoraan kysyessä. Myös toinen haastateltava (H5, yllä) toi esiin vastaavan näkemyksen sitä suoraan kysyttäessä. Toiseksi, vaikka kyseinen henkilö (H1b, yllä) esittikin aiemmin videoyhteyden eduksi puheyhteyteen nähden juuri ilmeiden ja eleiden havaitsemisen, hän toi esiin, ettei se silti riitä korvaamaan "livenä" saatavaa informaatiota tai ilmentämään koko vuorovaikutuskumppanin

”persoonaa” samalla tavoin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Nämä huomiot eivät kuitenkaan tarkoittaneet haastateltavan osalta sitä, että hän kokisi vuorovaikuttavansa koneen kanssa myöskään videovälitteisessä yhteydessä: *”Ja aitoja ihmisiä ne on, vaikka ne on siellä takana.”* (H1). Toisen haastateltavan (H4, yllä) esittämän näkemyksen yhteydessä, haastattelija pyysi perusteluja esitetyille rajoitteille liittyen videoyhteyden mahdollisiin ongelmiin. Haastateltavan (H4, yllä) kommentit ilmensivät, että näkemysten taustalla saattaa olla myös epävarmuutta, eikä esitettyjä puutteita välttämättä sen enempää osattu perustella, mikä henkilön mukaan vaatisi käyttökokemusta.

Edeltäviin rajoitteisiin liittyen, yksittäisissä kommenteissa haastateltavat nostivat esiin erilaisia yksilöllisiä tekijöitä, joihin videoyhteyden ominaisuuksilla ei voida vastata, riippumatta sen hyödyistä vuorovaikutukselle pelkkään puheyhteyteen nähden. Näkemysten taustalla esiintyi niin ympäröivän teknologiasta hyötyvän sosiaalisen piirin niukkuus, joka liittyi vapaa-ajan käyttöön, sekä ikääntyneiden kotihoidon kontekstissa mahdollisesti monia asiakkaita koskettavat toimintakyvyn heikkenemisen asettamat vaatimukset.

*T2: ”Uskotteko te sitte, että ku tässä laitteessa ois semmone ominaisuus luultavasti, että siinä pystys ottamaan yhteyttä muihin näihin tota ikäihmisiin, joilla on tämmönen samanlainen, samanlainen videoneuvottelu niin ku laite sitte. **Ni uskotteko te, et se vois auttaa teillä tai jollain muulla, jos on, et niin ku sais seuraa sieltä, uutta seuraa?***

H: Miks ei, mutta. Mulla taitaa olla kaverini nykyä nii huonokuntosii, ettei ne enää. Ei ne enää opi. Ne on sänkytavaraa.” (H5)

Vaikka yllä siteerattu haastateltava (H5) nosti haastattelun aikana esiin videoyhteyden mahdollista lisäystä vapaa-ajan kannalta esimerkiksi huumorin keinona, hänen esittämä näkemys tässä yhteydessä (H5, yllä) antoi viitteitä siitä, että hänen ystäväpiirissään vanhuus ja terveydellinen tila saattavat estää laitteiden omaksumista. Sosiaalinen piiri on haastattelijan sanoin *”sänkytavaraa”*. Toisaalla haastattelussa hän viittasi suoraan myös sosiaalisen piirin supistumiseen, mikä saattaa haastattelijan ehdottaman käyttömahdollisuuden kannalta vähentää laitteen koettua hyödyllisyyttä vapaa-ajan yhteydenpidon välineenä. Vaikka videoyhteys olisikin periaatteessa toimiva lisäys myös vapaa-ajan kannalta, käytännössä myös teknologian ulkopuoliset tekijät voivat rajata sen hyötyjä. Aineistossa esiintyi huomioita myös iän tuomiin toimintakyvyn rajoitteisiin liittyen, mihin laite ominaisuuksistaan huolimatta ei kykene vastaamaan. Niihin vastaamiseksi vaatimuksena on, että joku on fyysisesti paikalla. Erityistä keskustelunosille on, että niiden yhteydessä kartoitettiin haastattelijan

toimesta mahdollisuuksia juuri korvata paikallaoloa, mutta haastateltavan puheessa nousikin esiin, miten näiden ongelmien takia *”tärkeintä on just se, että jos on joku paikalla”*. (Hx, ei esitetty)

Tässä luvussa esitetyn perusteella, etuina pelkkään puheyhteyteen nähtiin haastateltavien mukaan kuvayhteyden etu tilannekuvan nopeassa kartoittamisessa, sekä eleiden ja ilmeiden tuoman lisäarvon tuottavana lisäyksenä. Monista eduista huolimatta, videovälitteisen vuorovaikutuksen ei nähty haastateltavien puheen perusteella korvaavan kasvokkaista kohtaamista. Vaikka aineiston perusteella on hankala sanoa, miksi haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen eroavan videovälitteisesti käydyn ja kasvokkaisen välillä, yksittäisissä kommentteissa oli havaittavissa, ettei esimerkiksi persoonan koeta tulevan esiin samalla tavalla videovälitteisesti. Tämä voi viitata siihen, että vuorovaikutus kasvokkain on videoyhteyden hyödyistä riippumatta haastateltaville jollain tavoin todellisempi vuorovaikutuksen muoto. Yksi mahdollinen näkemysten taustalla ilmenevä tekijä laitteen tarpeellisuuteen tai hyötynäkökulmiin liittyen, joka saattaa olla ominainen ikääntyneiden ja kotihoidon kontekstissa, voi olla iän tuomat rajoitteet, joihin videovälitteinen vuorovaikutus sen mahdollisista hyödyistä huolimatta ei kykene tuomaan ratkaisua. Toinen kontekstisidonnainen laitteen hyödyntämiseen vapaa-ajan laitteena liittyvä huomio näkemysten taustalla saattaa liittyä myös vertaisten vanhenemiseen ja sosiaalisen piirin pienenemiseen, mistä yksi haastateltava nosti konkreettisia viitteitä. Kontaktien rajallisuus ja rajoitteet saattavat rajata hyötynäkökulmat joillakin ikääntyneillä vain hoitotyöhön.

VAIKUTUS YKSITYISYYTEEN

Vuorovaikutuksellisiin tekijöihin liittyen, yksi haastattelijoiden kartoittama keskustelunaihe liittyi fyysiseen ympäristöön ja laitteen tungettelevuuteen, mihin liittyviä kommentteja nousi esiin myös niitä kartoittamatta. Niiden haastateltavien osalta, joilla aihe nousi osaksi keskustelua, laitteen ei pääsääntöisesti nähty loukkaavan käytön kannalta ongelmallisesti yksityisyyttä. Näkemyksiä oli kuitenkin erilaisia.

Kahden haastateltavan osalta, joilla aihe nousi haastattelujen aikana selkeimmin esiin, laitteen ei nähty luovan käytön kannalta ongelmallista uhkaa yksityisyydelle. Yksipuolisesta yhteyden avaamisesta, jossa kotihoidon työntekijä voi aloittaa videoyhteyden ilman ikäihmisen hyväksyntää tai

vastaamista, esiintyi kuitenkin lievää varauksellisuutta. Toisaalta jatkuva kuvayhteys saattaa olla jopa toivottavaa.

H: "Enkä mä pelkää identiteettini puolesta millään lailla, ja. Mitä muuta siinä vois olla. Ei, ei voi olla mitään semmosta.

T1: Nii.

H: Että kyllä mä oon, ihan avoimesti suhtaudun siihen.

T1: Ettei pelota, et se rikkois jotenki yksityisyyttä tai muuta sellai, et?

H: Ei, ei mun yksityisyyttäni kukaan riko." (H1a)

H: "Päinvastoin mä tunnen, että mä oon entistä enemmän turvassa, kun kaikki näkee siellä, että mitä mulle tapahtuu. Että mä en pysty itteeni loukkaan, enkä mitään salaa, ja kaikki tällain, niin mikä herranjumala sen parempi turva on? Ja eikä mua haittaa jos joku kättelee mun kans telkkaria. ((naurahtaa))" (H1b)

T2: Se ei tunnu niin ku käyttävältä, käyttämiseltä tai semmoselta?

H: (p) Eei. Mä peitän sen, ni ei se käyttää.

T2: Siinäpähän kättelette lakanaa.

H: Ni." (H5a)

H: "No kai ne voi kattoo, kun ilmottavat etukäteen, etten mä napasillani täällä pyöri. ((naureskelua))

(---)

H: ((naureskelee)) (p) Joo. Mä ajattelin, että, jos se on heti että, kuvissa, niin sitten ei kyllä tuu ke-, kauppoja.

T2: Nii et se ei, se ei saa olla semmone, semmone, et sieltä vaan voidaan avata se yhteys tänne, et siinä-

H: No miks ei voi. Siellä suurin osa on na-, naisia. Onkohan siellä miehiä enää kettää. Onko siel paljoo ollukkaa. Että ne on yleensä noi samat hoitajat." (H5b)

Yhden haastateltavan (H1a, yllä) osalta yksityisyyden rajoja ei videoyhteydellä edes koetella, eikä hän nähnyt sitä uhkana myöskään identiteetilleen. Puhe identiteetistä nousi spontaanisti keskusteltaessa videoyhteyden mahdollisista eduista ja ongelmista. Kyseisen haastateltavan (H1b, yllä) osalta videopuhelun yhteyden yksipuolinen avaaminen, tai jopa jatkuva seuranta, olisi positiivinen ja myös toivottava turvallisuutta lisäävä tekijä. Haastateltava toi jatkuvan seurannan mahdollisuuden esiin sitä kartoittamatta. Toisen haastateltavan (H5a, H5b, yllä) hieman varauksellisemmasta näkemyksestä huolimatta, myös mahdolliset ongelmat nähdään haastateltavan osalta helpolta ratkaista. Haastattelijan kartoittaessa henkilön näkemyksiä liittyen yksipuoliseen yhteydenavaamiseen, varauksellisempikaan näkemys ei johtanut lopulta siihen, että kyseinen ominaisuus muodostuisi ongelmaksi. Näkemykseen voi haastateltavan kommentin perusteella vaikuttaa osaltaan se, että

mahdolliset videoyhteyden avaavat henkilöt edustaisivat haastateltavan kanssa samaa sukupuolta ja olisivat tuttuja entuudestaan.

Edellä esitellyistä poiketen, yksittäisissä kommenteissa esiintyi myös edellä kuvattuja ongelmallisempia näkemyksiä.

H: ”Että miten se on, ja, ja. Ja miten se on sitte, että tietysti kotihoidonki kanssa jutella, ettei nyt sitte suin päin sitte soitella. Esimerkiks, tai oteta yhteyttä.” (H2a)

H: ”(p) Nii, että tää on niin ku siis kotihoidon ja mun keskeinen juttu.

T2: Kyllä näin mä oon ymmärtäny.

H (p) Nimenomaa, nimenomaa. Joo, ja kukaan muu, tänne ei kukaan pääsekään. Kato mul on ovet lukittuna. Että tänne ei pääse muuta kun ihan, ihan vaa kotihoidon kautta.

T2: Huolettiko siinä semmonen, että, että jos, et se yksityisyys huononee? Just tommone, et jos joku pääsee sinne linjalle tai,

H: Nii.

T2: näin pois päin. Onko teillä semmosta ollu?

H: On.” (H2b)

Yksi haastateltava (H2a, yllä) nosti yksityisyyteen liittyen esiin, että olisi hyvä sopia tietyt puheajat, jottei yhteydenottoaminen ole sattumanvaraista. Tämä viittaa siihen, että yksipuolinen yhteydenotto, puhumattakaan jatkuvasta seurannasta, ei ole kaikkien ikääntyneiden osalta ongelmatonta. Huolta kannettiin myös kolmansista osapuolista. Haastateltavan jatkaessa puhetta selvisi kuitenkin, että esitetyt huolet liittyen yksityisyyteen, liittyivät ainakin osittain laitteeseen suoraan liittymättömiin tekijöihin, joten keskustelun pohjalta oli mahdoton tehdä syvällisempiä päätelmiä laitteen ongelmallisesta vaikutuksesta yksityisyydelle.

Tämän alaluvun keskeinen huomio on se, että näkemykset laitteen vaikutuksesta yksityisyydelle koetaan eri tavoin. Esitetyt näkemykset ilmensivät kaikki eri tavalla näkemystä laitteen vaikutuksesta yksityisyydelle: täydellistä ongelmattomuutta, lievää epävarmuutta, sekä ongelmallisempia näkemyksiä. Edellä esitetyn perusteella, tässä pienen kaupungin palveluntuottajan kontekstissa, ominaista voi olla rajallinen ja entuudestaan tuttu käyttäjäkunta, mikä saattaa ilmetä näkemysten taustalla yksityisyydestä ja esimerkiksi yhteyden yksipuolisesta avaamisesta. Toisaalta ongelmattomuuteen saattaa vaikuttaa myös se, että seurannan esitettiin mahdollisesti lisäävän turvallisuutta. Turvallisuuteen ja moniin muihin laitteen käytölle asetettuihin vaatimuksiin ja toiveisiin syvennyttään seuraavaksi.

6.2. SOVELTAMINEN, TOIVEET JA KOMPASTUSKIVET

Tässä videovälitteisen vuorovaikutusteknologian käyttöön liittyvän analyysiosion päättävässä luvussa tuon lyhyesti esiin, minkälaisia keskeisiä toiveita laitetta kohtaan ilmaistiin ikääntyneiden puheessa, ja miksi ne nousivat asiasisällön kannalta tärkeiksi juuri tämän kontekstin kannalta. Aineiston perusteella laitteen on oltava helppokäyttöinen, käytön opastamiseen tulee panostaa, palvelun hinnan on pysyttävä aisoissa, ja laitetta on mahdollista kehittää monipuolisemmaksi ja yksilöllisiä tarpeita vastaavaksi, hyödyntäen jo olemassa olevaa teknologiaa.

HELPPOKÄYTTÖISYYS

Laitteesta keskusteltaessa, ikääntyneet nostivat moneen otteeseen ja useissa eri yhteyksissä esiin huolen laitteen käyttämisen oppimisesta, toiminnasta tai omien kykyjen riittävydestä.

H: "Ei mistään muusta tuu ongelmia, kun siitä, opinko mää käyttään sitä." (H1)

H: "Että tuli tää, nyt tuli tää. Kun vaan opitaan käyttämään. Saadaan se yhteys säilymään." (H2)

H: "Jos mä osaan käyttää sit tätä laitetta." (H3)

H: "(...) vaan se yks huoli, et osaaks mä käyttää sitä." (H4)

Yksittäisten kommenttien perusteella (H1, H4 yllä), käytön oppiminen saattoi olla joillekin haastateltaville keskeisin tai jopa ainut kompastuskivi palveluun liittyen, muiden tuodessa yleisemmin esiin huolta tai pohdintoja käytön oppimisesta. Keskeisenä toiveena haastatteluiden perusteella esiintyikin, että laite olisi mahdollisimman yksinkertainen ja helppo käyttää:

T2: "Nii, et pitäskö sen olla sen laitteen jotenki semmone-

H: Mahdollisimman yksinkertainen.

T2: Joo.

H: Jossa ei olis mitään erikoisvemppeleitä ja, niin kun noilla nyt on kaiken mailman. Mitä ne saa sieltä televisiosta, jos jotaki. Ja netistä." (H4)

H: "(...) Ja mä en huolinu tietokonetta, ku toi perheenjäseneni sano, että jos sä ottasit. Mä sanoin, et en mä välitä, ku mä en kuitenkaa osaa sitä käyttää, niin. Mutta tää on

vähä eri asia, ku, koska tää on aika simppele juttu. Sillä lailla, että siin on se yhteydenotto ja, puolin ja toisin.” (H2)

Laitteen tulisi olla yksinkertainen, eikä sen toivota sisältävän erikoisuuksia (H4, yllä). Liittyen helppokäyttöisyyden ilmenemiseen myös mahdollisena omaksumisen taustalla vaikuttavana tekijänä, yksi haastateltavista (H2, yllä) toi esiin, miten hän ei ole huolinut tietokonetta läheisten suosittelusta huolimatta, sen oletetun vaikeakäyttöisyyden takia. Helpommalta kuulostava tablet-laitte on kuitenkin haastateltavan näkemyksen mukaan eri asia.

Sen lisäksi, että helppokäyttöisyys oli monia haastateltavia yhdistävä toive, kommentteista oli mahdollista havaita mahdollisesti juuri ikääntyneiden kannalta ominaisia huomioita, jotka voivat osaltaan ilmetä juuri tässä kontekstissa toiveiden taustalla mahdollisimman yksinkertaisesta ja helppokäyttöisestä laitteesta.

*H: ”Mutta, mutta. Se juuri se, että, **muistanko mä sitten kuinka ne pitää toimia. Ei toi muisti heitä.**” (H4)*

T2: ”Joo. Mut semmosella niin ku hyvin yleisellä tasolla, miltä, miltä teijän mielestä tuntuu se, että, että tulee niin ku näitä uusia laitteita? Ei välttämättä teille, vaan ylipäänsä, että on enemmän, enemmän laitteita ku aiemmin.

*H: **No kyllä se tässä iässä kun muisti heikkenee, ni kyllä se aina vähän vaikeeta on.**” (H3)*

*H: ”**Jo niin iäkäs akka, minkäs mitää enää alkaa. ((naurahtaa))**” (H5)*

län vaikutus esitettyihin näkemyksiin näyttäytyi ongelmallisena tekijänä laitteen omaksumiseen liittyvissä kommentteissa. Erityisesti muistamiseen liittyvät ongelmat nähtiin mahdollisina oppimiseen vaikuttavina tekijöinä (H3, H4, yllä). Ikä nousi myös itsessään edellä esitettyssä kommentissa (H5, yllä) esiin syynä pessimististä asennoitumista ilmentävälle näkemykselle, minkä perusteella uuden opettelu näyttäytyisi jopa turhalta korkeasta iästä johtuen. Toisaalta kommentin merkitystä ei tule laajentaa ulos sitä ympäröivästä keskustelusta, sillä kommentin jälkeen kyseinen haastateltava esitti näkevänsä myös mielenkiinnolla, miten laitteen oppiminen sujuu, ja koki opettelun mielenkiintoisena haasteena: *”Oikeestaan mä oon vähän niin ku utelias, että katotaan että onko musta siihen”.* (H5)

Helppokäyttöisyys näyttäytyi tärkeänä tekijänä aineiston ikääntyneillä, sillä laitteen käytön oppimisesta koetaan huolta. Laitteelta toivotaan enemmän yksinkertaisuutta kuin moninaisia käyttömahdollisuuksia. Voi olla, että helppokäyttöisyys on juuri tässä kontekstissa erityisen

merkittävä tekijä nuorempiin tai muutoin kokeneempiin kohderyhmiin verrattuna, sillä kokemuksen ja tiedon puute, sekä iän tuomat rajoitteet, kuten muistin heikkeneminen, saatetaan kokea hankaloittavan käytön oppimista ja laitteen omaksumista.

AVUN SAAMINEN

Laitteen helppokäyttöisyyden noustessa ikääntyneitä yhdistäväksi toiveeksi, ei ole yllättävää, että ikääntyneet nostivat esiin tarvitsevansa huomattavan paljon apua laitteen käytön oppimisessa, vaikka jotkut haastateltavat luottivatkin omiin kykyihinsä. Apua myös koettiin voivan pyytää.

H: ”Kyllä mä uskosin, että kun mulle sinnikkäästi opetetaan niin enköhän mää nyt jotain vielä opi.

(---)

H: No neuvontaa mää tartten kyllä ihan kädestä pitäen” (H1)

T1: ”Joo. Ettei, ei tuu semmost, ei tunnu, että tulis semmost ylimäärästä sitte, jos pyytää apuu?

H: (p) Eei, ku se asuu tossa lähellä.” ((viittaa itseään nuorempaan läheiseen)) (H3)

T2: ”Miltä se sit tuntus teistä pyytää niin ku, tollee perheeltä apua semmosen laitteen kanssa?

H: Totta mooses. Eihän siinä mitää. Emmä oo paljoo viel apuu pyytänykkää.” (H5)

Kukaan haastateltavista ei suoraan ilmoittanut, että uskoo käytön oppimisen olevan ylipääsemätön kompastuskivi. Apua kuitenkin tarvitaan, yhden haastateltavan (H1, yllä) viitatessa myös siihen, että avun tarve saattaa olla jatkuvaa tai kärsivällisyyttä vaativaa. Kukaan haastateltavista ei ilmoittanut uskovansa jäävän ilman käyttöapua tai opastusta. Avun pyytämistä ei myöskään arasteltu, eivätkä haastateltavat nähneet lisäävänsä muiden taakkaa apua pyytäessään (H3, H5, yllä).

Avun saaminen ja sen pyytäminen eivät siis muodostaneet ongelmaa haastateltavien puheessa. Yksi tärkeä huomio on kuitenkin se, että avun tulee olla oikein toteutettua. Puutteellinen opastus tai neuvonnan puute saattavat asettaa laitteen käyttötarkoituksesta riippuen pahimmassa tapauksessa turvallisuusriskin:

H: "Mm. Meilläähän on toi tommonen hälytyslaite, mut ku emmä osannu edes sitä käyttää, se-. Tai toisin sanoen se tuotiin tohon pöydälle, ja siihen se jäi ja kukaan ei neuvonu, eikä sanonu mitä sillä pitäis tehdä ynnä muuta ynnä muuta. Siinä se on ollu ja, no nyt mä keksin viimeks kun oli tämä hoitaja/läheinen täällä käymässä, ni mä sanoin hänelle, että tota että, mitähän jos sitä kerran kokeiltais, ku sitähan pitäis kuulemma kerran kuussa kokeilla, et toimiiks se. Eikä, emmä oo koskaan kokeillu sitä. No sitte sitä kokeiltiin, eihän se toiminu. Sitte ilmeni, että siinä antenni oli liian lähellä sitä konetta, että se antenni piti olla kauempana, ja sitten vasta se toimi.

T1: Et eihän tommosii osaa miettiä, jos ei joku niitä sano

H: (p) Ei, ei, jos ei joku sano, et se pitää olla niin ja niin. Ja kokeilla ja näyttää, että näin se toimii.

T1: Joo.

H: Ni sitte siinä ois jotai järkeä, mutta ku vaa tuodaan kone ja sanoo, et siin on kone. (...)"(H4)

Kokemattomuus laitteiden käytöstä saattaa vaikuttaa siihen, että kuten haastateltava (H4, yllä) esittää, käytön opastamisessa saattaa olla tärkeää "kokeilla ja näyttää, että näin se toimii", jotta "siinä ois jotai järkeä". Avun tulisi haastateltavan esittämän näkemyksen perusteella olla konkreettista näyttämistä. Keskustelunosa antoi viitteitä siitä, että laitteisiin tottumaton ei välttämättä osaa hahmottaa mahdollisia ongelmia tai erityispiirteitä, jotka saattavat olla tottuneemmalle käyttäjäkunnalle helppoja ratkaista tai onnistuvat kokeilun kautta järjeilemällä.

Avun toteuttamiseen liittyen, jotkin haastateltavista esittivät myös kurssimuotoisen opetuksen olleen positiivinen ja miellyttävä kokemus.

T2: "Nii just. Muistuuks se enää, tavallaan onks siitä jo niin kauan, ettei muista minkälaisista se oli se käyttöönotto, et kun sen tietokoneen otti, ni oliko siinä jotakin ongelmaa tai, vai menik se ihan vettä vaan?

H: Olin mä tietokonekursseilla.

(---)

T2: Koitteko, että se oli hyvä se tietokonekurssi, et helpotti-

H: Kyllä, kyllä! Kyllä mä kävin parikin kurssia.

(---)

T2: Minkälaisia asioita niillä kursseilla käsiteltiin?

H: No ku mul on nii huono muisti kato, että mä en muista ny." (H3)

T2: "No mimmosta se oli, se oli tavallaan niin ku opetella sit se, sitten tää tietokoneen käyttö?

H: No se oli oikeestaan ihan mielenkiintosta. Täällähän järjestettiin aika paljon kursseja, joissa mä sit oon ollu, kaiken mailman kursseja. Mut tota, kun mä en oo joutunu käyttämään sitä, ni emmä o-. Se on sit kaikki jäänyt. Mä oon vaa siihen keskittynyt siihen selvitystyöhön, enkä muuhun sitten, ni. Se, tää muu touhu, kaikki, mitä laskentoja ja mitä kaikkia siinä on Excellät ja. Ne on kaikki unohtunu. En muista mitään niistä." (H4)

Haastattelijan kartoittaessa tietokonetta käyttäneiden haastateltavien kokemuksia niiden käytön opettelusta, kurssimuotoinen opiskelu nähtiin yhden haastateltavan (H3, yllä) osalta positiivisena kokemuksena. Hän toi kuitenkin esiin muistiin liittyvät ongelmat asioiden muistamisessa. Myös toinen haastateltava (H4, yllä) koki kurssiopetuksen mielenkiintoisena, mutta nosti viitteitä kurssimuotoisen, kertaluontoisen opastamisen rajoitteista. Saattaa olla, että jatkuva opastus on lopulta laitteen monipuolisen käytön kannalta toimivampi vaihtoehto, opettavien asioiden unohtuessa.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että aineiston ikääntyneille tärkeää saattaa olla laitteiden käyttöön liittyvän avun saannin riittävä määrä sekä sinnikäs auttaja, joka konkreettisesti näyttää ja opastaa. Apua nähdään olevan tarjolla ja sitä uskalletaan pyytää. Kokemus avun riittävydestä ja saatavuudesta saattaa liittyä aiemmin esitettyihin kokemuksiin sosiaalisuuden ja kotihoidon palveluiden riittävydestä, mikä voi tarkoittaa, että apua pyytämällä ei lisätä muiden taakkaa. Jos avustaminen käytön oppimisessa jää puutteelliseksi, saattaa laite jäädä täysin hyödyttömäksi. Myös kurssimuotoisesta opetuksesta esitettiin positiivisia kokemuksia. Sen ongelmaksi kuitenkin muodostui haastateltavien yksittäisten kommenttien perusteella asioiden unohtuminen, ja unohtamiseen liittyen teknologian käytön yksipuolisuus arjessa.

KUSTANNUKSET

Helppokäyttöisyyden ja avun saamisen lisäksi, joitain haastateltavia yhdistävänä asiasisältönä nousivat esiin toiveet tai huolet palvelun hintatasosta. Kustannusten merkitystä ikääntyneille korosti se, että niistä alettiin keskustella, tai niihin liittyviä kysymyksiä selvittämään haastateltavien aloitteesta. Haastateltavien puheessa esiintyi myös virheellisiä olettamuksia tai tietoaukkoja.

H: ”Mitäs tää tämmönen maksaa tämmönen laite?” (H3a)

H: ”Tuleekos se sitte paljon maksamaan, jos esimerkiksi ulkomaille soittaisin, lähettäisin?” (H2)

T1: ”vois kuulostaa iha hauskalta idealta?”

H: Kyllä, juu.

T2: Kyllä ainaki kokeilla vois.

H: Mm. Onks semmonen kallista, semmonen videopuhelu?” (H3b)

Kaikille haastateltaville ei ollut esimerkiksi selvää, että tuleva palvelu on pilottivaiheessa maksuton (H3a, yllä). Myös kysymykset puhelujen hinnoista ilmensivät lähtökohtaisesti virheellisiä olettamuksia, kysymysten viitatessa puhelinverkkoperustaiseen hinnoitteluun (H2, H3b, yllä). Tiedon puute ja siitä johtuvat virheelliset olettamukset, kuten puhelinverkkomaksujen tyyppisestä hinnoittelusta, saattavat johtaa siihen, että näkemykset tulevasta teknologiasta perustuvat osittain laitteeseen liittymättömiin huoliin. Ongelmallista se voi olla myös siitä syystä, että kustannukset saattavat olla erityisesti huolen aiheena tässä ikääntyneiden eläkkeellä olevien kontekstissa:

H: "Jos se tulee kauheen kalliiks, ni silloin se on vaikeeta, kun on tämmönen, et on pienet eläkkeet ja,

T1: Joo.

H: et ei riitä rahat sitte." (H3)

H: "(p) Jaaha, juu, juu, juu. Nii, just, just, joo, joo. Nii. Nii. Mutta sekin, sekin merkitsee hyvin paljon, mitä se maksaa.

T2: Mm, kyllä.

H: Että kannattaako vai ei.

T2: Nii, et saako sillä,

H: Nii, sen-

T2: Onks se hintansa väärtti.

H: (p) Hintansa väärtti, joo, näinhän se on aina kaiken kanssa." (H4)

Yksi haastateltava (H3, yllä) esitti suoraan, että kustannusten noustessa liikaa, pienet eläkkeet asettavat rajoitteita. Toinen haastateltava (H4, yllä) nosti myös esiin kustannusten merkityksen, ja pohti pelkän hinnan lisäksi sitä, tuottaako laite hyötyjä siinä määrin, että maksullinen palvelu tuo rahoille vastinetta. On mahdollista, että kyseisen haastateltavan kannattavuuspohdinnan taustalla ilmenee osaltaan aiemmat kokemukset toisenlaisesta maksullisesta palvelusta, mistä hän ei ole hyötynyt missään määrin, mutta josta hän maksaa edelleen käyttömaksua.

Haastattelujen perusteella kustannukset nousivat joidenkin haastateltavien puheessa kysymyksiä tai huolia aiheuttavana asiasisältönä esiin. Ikäryhmälle ominaista näkemysten taustalla voivat olla informaation puute maksuperusteista ja toisaalta jo aiemmin esiintynyt informaation unohtuminen. Yhden haastateltavan näkemys toi viitteitä myös eläkkeiden rajallisuudesta. Kustannukset voivat yksittäisten kommenttien perusteella olla suoraan ongelmallinen tekijä laitteen käytön omaksumiselle.

TURVALLISUUS JA LAITTEEN PERSONOINTI

Haastattelujen aikana haastateltavat nostivat mielenkiintoisia soveltamismahdollisuuksia niitä kartoitettaessa ja kartoittamatta. Mielenkiintoinen ja laajin soveltamiseen liittyvä yksittäinen kokonaisuus liittyi videoyhteyden mahdolliseen lisäarvoon turvallisuuden kannalta.

Turvallisuus liittyi erityisesti yhden haastateltavan (H1) näkemyksiin, joihin tämän osion huomiot pääosin perustuvat. Henkilön muodostamien näkemysten taustalla vaikutti osaltaan se, että hän uskoi toimintakykynsä ja muistisairautensa etenevän, ja laitteen voivan ominaisuuksineen lisätä turvallisuutta ja toimia huolenpidon takuuna.

*H: "Joo. No kyllä sanotaan ny, että jos jotain sattuu, niin kun mulle esimerkiksi. Ja mä tavotan kotipalvelua, niin **ne näkee heti, että mikä se on se tilanne.** Että sillä lailla mä tykkään, että se, se on aikamoinen etu.*

T1: Joo.

H: Kun tässä kuitenkin ikää tulee lisää koko ajan, niin eihän sitä koskaan tiedä. Nyt mä oon liikunnaltani hyvä, mutta kyllä se aika tekee tehtävänsä. Että kyllä tota, ja ei, sitte saattaa tulla jotain ylläreitä.

T1: Nii.

*H: **Että kaatuu tai jotain muuta mukavaa.** Niin kyllähän se on ihan todella, semmonen takuu siitä, että pidetään huolta." (H1a)*

H: "Ja minä luulen, että tää mun muistisairauteni etenee. Niin kyllä se, kyllä se o hyvin tärkeä, että ne on tietosia siitä ja, että ne näkee, että miten mää toimin. Että kyllä mä pidän sitä hirveen suurena turvallisuustekijänä itellenikin.

T1: Et ainakin voi seurata silleen.

*H: Kyllä, kyllä. Et ei mul oo mitään pientä, väärää sanaa sitä vastaan, että tota. **Ei, kyllä mä tunnen, että sillon musta todella pidetään huolta. Mun turvallisuusarvoni nousee ihan valtavasti.**" (H1b)*

Merkittävänä turvallisuuden kannalta, haastateltava (H1, yllä) nosti esiin kuvayhteyden tuomat edut. Videoyhteyden mahdollistama seuranta, mikä mahdollistaisi tilannekuvan nopean saamisen, sekä lisäisi hoitajien mahdollisuutta arvioida haastateltavan toimintamalleja muutoinkin kuin yksittäisillä käynneillä, nousi haastateltavan puheessa esiin turvallisuutta huomattavasti lisäävänä tekijänä. Hän tunnisti puheessaan iän tuomat muutokset toimintakykyyn, ja esitti myös toisaalla haastattelun aikana näkemyksen (H1, alla), miten laitteen lisäämä turvallisuus voi konkreettisesti lisätä sitä aikaa, jonka hän voi viettää omassa kodissaan.

T2: "nii minkä takia te ootte kuitenkin niin ku innolla tähän suhtaudutte, kun vois myös suhtautua penseästi?"

*H: No mä aattelen sillä lailla, että tota, se on mun turvallisuuteni kannalta hirvittävän hyvä. Ja kun mä tiiän, että **mä en tästä nuorru**. Ja sitte toisekseen, kun mul on nää **muistiongelmia**, niin **mä olen hirveen kiitollinen, että mä oon tavallaan seurannassa, mut en kuitenkaan vanhainkodilla vielä. Että mulla on tää villi ja vapaa elämänmuoto.***

T2: Joo.

*H: **Niin se, se minusta on se kaikkein tärkein, että saa olla kotona.**" (H1)*

Hän näki laitteen mahdollistavan haluamansa elämänmuodon jatkumisen pidempään, joka on haastateltavan kommentin mukaan kaikkein tärkeintä. Haastateltava näki teknologian ja tulevan palvelun auttavan juuri iän tuomien haasteiden, kuten etenevien muistiongelmien selättämisessä.

Kaikista optimistisista näkemyksistä huolimatta, sama haastateltava (H1, alla) toi esiin myös realismia laitteen rajoihin liittyen, eikä nähnyt laitetta kaiken kattavana ratkaisuna:

T1: "Joo. Ni, et se ei välttämättä ois se laite semmonen, että, et se on vaan semmonen lisä sitte tähä.

*H: (p) Ei. Se on lisä, nii. Että ei se tota niin noin. **Emmä sitten enää turvaudu laitteisiin, kun mulla alkaa liikuntakyky pettää. Että kyllä mä tiedän, että mä oon tarpeeks vanha. Niin sillen mä tarviin hoitoa, ihan toisenlaista. Että ei se oo se pelkkä liikkuminen enää.**" (H1)*

Laitteen rajoista huolimatta, haastattelun aikana nousi esiin, että laite voi tuoda turvallisuutta niin hänelle itselleen kuin hänen näkemyksensä mukaan mahdollisesti myös muille iän tuomien ongelmien selättämisessä. Keskeisenä laitteen käyttämiseen turvallisuutta lisäävänä laitteena, liittyi kuitenkin useiden esitettyjen huomioiden kannalta vaatimus jatkuvasta tai vähintään toistuvasta kuvayhteyden päällä olostä, eli käytännössä videovalvonnasta. Haastateltavan näkemyksiin liittyikin olennaisesti aiemmin analyysissäni esittämäni huomioiden vaikutuksesta yksityisyydelle, jotka haastateltava koki täysin ongelmattomina: *"Että kyllä mä ihan suostun, vaikka koko päivänki seurata, päinvastoin. Mä tiedän, mä oo hyvässä huomassa sillo."* (---) *"Että turvallisuustunne mulla lisääntyy, ei mitään muuta."* (H1).

Turvallisuuden lisäksi, mutta myös osittain turvallisuustekijöihin liittyviä, vielä mainitsemattomia kehitysehdotuksia esiintyi aineistossa. Haastattelijan kartoittaessa toiveita laitteen ominaisuuksista, yksi haastateltava (H4, alla) luetteloi mielenkiintoisia, ja jo nykyisellä teknologialla mahdollistettavia ehdotuksia.

H: "Suoraan sais soittaa, ja justiin kyl se kuva olis hyvä olla olemassa siinä, että se tulis siihen. Että tietäis kenen kanssa on yhteydessä. Ja sitten, mitä sitten siinä vielä ois. Oliskos siinä semmonen joku hälytys hyvä olemassa, että se hälyttäis jotain sitten niin kun palokuntaa, ambulanssia, mitä vaan tämmöistä jotain.

T1: Siin vois vaan painaa jotain pikanäppäintä.

H: (p) Nii, nii, nii.

T1: Joo, toihan on hyvä idea.

H: Kun tota, semmonenki vois olla joskus tarpeen, että se. Ei aina puhelinta, eikä sitä laitetta, et se ois joku semmonen yksinkertanen vaa, josta ei muuta ku 'Kla'.

(---)

H: Että tämmösiäkin tilanteita voi tulla joskus, että, et on kiire saada apuu. Ilman mitään välikäsiä ja muita, et se menis suoraan niin ku johonki. Mutta se nyt ei taas tohon oikeen liity, tohon juttuun." (H4)

Haastateltavan (H4, yllä) mukaan olisi esimerkiksi toivottavaa, että laitteella olisi mahdollista hälyttää suoraan apua "ilman mitään välikäsiä". Vaikka haastateltava ei omien sanojensa mukaan näekään tämän huomion liittyvän tulevaan laitteeseen, tabletilaitteella on lähtökohtaisesti mahdollista personoida sovelluksia, joista jotkin toimivat haastateltavan esittämien toiveiden kaltaisesti. Esimerkkinä 112-sovellus, joka on mahdollista ladata tablet-laitteeseen, ja jonka käyttö on hyvin yksinkertainen ja muistuttaa haastateltavan toiveita.¹ Haastateltava esitti kommenttinsa alussa myös toiveen suorasta puhelimen kaltaisesta yhteydestä. Tämänkin kaltaiset laitteen yksilölliset muutokset ovat käytännössä mahdollisia toteuttaa ääniyhteyden ja videoyhteyden mahdollistavilla viestintäpalvelimilla, kuten Skypellä², jotka tosin vaativat toimenpiteitä myös mahdollisilta yhteyshenkilöiltä.

Sama haastateltava (H4, alla) nosti myös käytännössä jo tulevaan palveluun sisältyviä soveltamistoiveita.

H: "Mutta juuri toikin esimerkiks, oishan se ihan kivaa, noin niin ku meilläki on se, meil on viikottain semmonen päivä kun siellä kylvetetään ja, syötetään, juotetaan ja. Niin aina on ollu kauheeta hankaluuksia mulle, kun, et mä saan tiedon sinne, et me ei voida tulla nytte. Ettei taxi tuu turhaan hakee meitä. Nii tässäki ois, vois olla hyvä just toi, et sais todella suoraan sanoo, soi-, ottaa yhteyttä ja sanoo, et nyt ei tulla. Sen sijaan, et lähettää näitten naisten mukana tietoja. Sit on aina vähän epävarma menikö se perille se tieto." (H4)

¹ <https://digia.fi/palvelumme/ratkaisumme/112-suomi/usein-kysyttya/>

² <https://www.skype.com/fi/get-skype/>

Haastateltavan kommentin perusteella olisi hyvä, jos laitteella olisi mahdollista selkeästi ilmoittaa menoistaan ja helpottaa tiedonkulkua. Laitteen toimintoihin kuuluu tietoni mukaan kalenteriominaisuus, mihin liittyy erilaisiin menoihin liittyvän informaation käsittely, joka kommentin perusteella saattaa olla toivottu ja tarpeellinen osa palvelua. Muut kehitysehdotukset liittyivät erilaiseen teknologiaan, mihin tablet-laite ei kykene vastaamaan. Kommenteissa esiintyi huomioita esimerkiksi liikunnassa avustaviin laitteisiin, tai esimerkiksi toiveita seurantaan eli käytännössä kulunvalvontaan liittyvästä laitteesta.

YHTEENVETO

Yhteenvedona, laitteen toivottiin olevan helppo ja yksinkertainen, mihin voi tässä kontekstissa vaikuttaa käyttökokemusten ja informaation puute, sekä omaksumista häiritsevät muistiongelmät. Samoja syitä voi ilmetä myös sen näkemyksen taustalla, että käytössä avustamisen tulisi olla toistuvaa ja mahdollisesti sinnikästä, askeleittain etenevää konkreettista näyttämistä. Myös kustannukset voivat nousta tärkeänä esiin pienten tulojen takia tässä kontekstissa, mutta myös väärät olettamukset palvelun ja yhteyden hinnoittelun perusteista voivat ilmetä näkemyksissä laitteesta. Laitteelle nähtiin haastattelujen aikana mielenkiintoisia soveltamismahdollisuuksia, joista osa on saavutettavissa jo nykyisen teknologian avulla. Käyttöön liittyvien näkemysten taustalla ilmeni puhetta laitteen vuorovaikutuksellisista eduista ja rajoitteista, joita ikääntyneet haastattelujen aikana toivat esiin. Laite voi toimia turvallisuutta lisäävänä informaation lähteenä, jos yhteys on jatkuvaa tai toistuvaa, mikä asettaa vaatimuksen laitteen ongelmattomuudesta yksityisyydelle. Laitteen haluttiin toimivan puhelimenkaltaisena, ja esimerkiksi tiedonkulun ja avun saamisen välineenä.

Tässä osiossa esitettyjen toiveiden lisäksi, myös muita soveltamisehdotuksia esiintyi. Ongelmallista useiden mielenkiintoistenkin näkemysten osalta oli kuitenkin se, että haastattelijoiden kysymykset saattoivat osin johdatella haastateltavia havainnoimaan esitettyjä mahdollisia hyötyjä, joissain yhteyksissä hyvin selkeästikin. Seuraavaksi siirryinkin analyysini viimeiseen, haastatteluprosessiin liittyviä huomioita käsittelevään osaan, jossa keskeinen huomio on haastattelijan vaikutuksella.

7. HAASTATTELUPROSESSI

Ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden näkemysten, analyysissä esitettyjen huomioiden ja haastattelujen aikana tehtyjen havaintojen perusteella, oli mahdollista esittää joitain haastatteluprosessin kannalta olennaisia piirteitä. Tämän analyysini päättävän luvun tarkoituksena on nostaa esiin näitä huomioita lyhyesti ja tiiviisti, nojautuen pääosin jo aiemmin esitettyyn analyysiin. Keskeiset muodostuneet huomiot liittyivät haastattelijan vaikutukseen aineiston muotoutumiseen, mikä saattaa olla erityisessä roolissa tässä kontekstissa informaation ja kokemuksen puutteen takia. Toinen kokonaisuus muodostui teemahaastattelun eduista tämän kontekstin tutkimisessa.

7.1. TUTKIJAN VAIKUTUS NÄKEMYSTEN MUOTOUTUMISEEN

Tärkein huomio haastatteluprosessin kannalta oli, miten kontekstissa, jossa haastateltavilla ei ole aiempaa kokemusta tai tietoa kartoitettavasta kohteesta, tutkijan rooli sisällön muotoutumisessa on mahdollisesti laajempi kuin monissa muissa käyttäjäryhmissä. Muodostuneen aineiston analysoinnissa on tärkeää huomioida haastattelijan vaikutus tutkimuksen aktiivisena osapuolena.

Haastattelijan tarjoama informaatio saattaa tutkimassani kontekstissa olla merkittävässä asemassa, sillä kokemuksen ja informaation puute voi johtaa siihen, että tarjottuun informaatioon ei välttämättä osata suhtautua yhtä kriittisesti kuin kokeneemmassa käyttäjäryhmässä. Tällöin tutkija saattaa tulla määrittäneeksi laitteen piirteet ja ohjata keskustelua suuntaan, joka ei kerro haastateltavan näkemyksistä tai odotuksista, vaan haastattelijan tarjoamista laitteen hyödyistä tai esimerkiksi soveltamismahdollisuuksista. Useissa kohdin tämän tutkimuksen aineistoa oli mahdollista havaita, miten haastattelijat kysymyksillään tiedostamattaan ohjasivat keskustelua.

T1: "(...) oisko semmone mukava, et tulis vähän enemmän tämmösiä kontakteja sen kautta, vaikka näihin muihin ketkä on tässä kotihoidon piirissä näitä ikäihmisiä tai.
H: (p) Juu, miks ei, kyllä. Ei se ois yhtää hassumpi." (H4)

T2: "ni miltä tuntus, että, että tota, et se, niin ku muistuttais, et sieltä kuuluis vaikka joku,
H: Joo.
T2: ääni, että plingplong.

H: Se olisi iha hyvä juu, juu. Kun ei mulla oo kun kalenteri ja mä siihen merkkään, ni se täytyy sieltä kattoo.”(H3)

Yllä olevista aineistoesimerkeistä on mahdollista havaita, miten johdattelevia kysymykset saattoivat osissa keskustelua olla. Suoraan johdatteleviin kysymyksiin on hankala ensin siteeratun haastateltavan (H4, yllä) kannalta vastata muutoin kuin odotetulla tavalla, eli myötäilemällä haastattelijan ehdotusta. Haastateltavalta vaaditaan huomattavasti enemmän vastakkaisen näkemyksen muodostamiseen. Tässä yhteydessä vastakkainen näkemys tarkoittaisi sitä, että kommentin muoto saattaisi henkilön kannalta muodostua ongelmalliseksi sosiaalisen suotavuuden kannalta. Toisessa aineisto-otteessa (H3, yllä) soveltamiseen liittyvässä näkemyksessä johdattelevuus on vielä ensin mainittuakin selkeämpää. Tämän sinänsä mielenkiintoisen soveltamiskeinon kannalta haastattelijä jättää sanomatta vain lopputuloksen, eikä äänimuistutus kalenteritapahtumista ole millään tavoin haastateltavalähtöinen näkemys laitteen soveltamisesta, vaan myöntynyt kommentti haastattelijan esittämään mahdollisuuteen.

Yllä esitetystä kriittisyydestä huolimatta, kokemuksen ja informaation puute aineiston ikääntyneiden keskuudessa johti siihen, että haastattelujen onnistumisen kannalta oli tarpeen tarjota informaatiota ja kertoa laitteen ominaisuuksista, mikä luonnollisesti on ohjannut näkemysten muodostumista ja minkä johdattelevuudesta on mahdollista esittää erilaisia näkökantoja.

H: ”Ja vaikka t-, veis kaiken, ni en mää kuule jos mä oon tääl makuuhuoneessa. Että, et se paikka täytys löytää, semmonen sopiva oikee, mis mistä kuuluis sitte hyvi.

T1: Mm. No miltä se sit kuulostaa, et jos se ois nii helppo, vaikka liikutella.

H: Nii.

T1: Ni sit vois vähän niin ku ettii sitä paikkaa täällä itekki välillä, että.

H: (p) Nii, juu, että mistä se. Nii ja sen mukaa, ku itse tota on esimerkiks olk-, täällä huonees on, ni silloin vois ol-, ottaa sen tänne, ja sitten jos on keittiös, ni ottaa sinne. Ja ku makuuhuonees on, ni sit on siellä.” (H4)

H: ”Tuleekos se sitte paljon maksamaan, jos esimerkiks ulkomaille soittaisin, lähettäisin?” (H2)

Jos informaatiota ei olisi annettu, tai esimerkiksi sisällön muodostumisen kannalta ongelmallisia vääriä olettamuksia korjattu, saattaa olla, että haastateltavien esittämät näkemykset olisivat lopulta kertoneet jostain muusta kuin tulevasta laitteesta. Aineistoesimerkeistä (H4, H2, yllä) voidaan havaita ongelmallisia olettamuksia laitteen ominaisuuksista tai käytön seurauksista, mitkä eivät liity tablet-laitteeseen, mutta voivat ilmetä näkemysten taustalla siitä muodostetussa kuvassa. Vaikka

haastattelijan kysymys ensimmäisessä aineisto-otteessa (H4, yllä) osittain johdatteleekin havainnoimaan laitteen liikuteltavuuden etuja, on esitetty tieto laitteen perusominaisuus, minkä puuttuessa näkemykset saattavat muodostua haastateltavan mielessä täysin erilaisesta, tässä tapauksessa staattisesta laitteesta. Tiedon puuttuminen saattaa lopulta aiheuttaa haastatteluun oletettavasti enemmän harhaa kuin informaation tarjoaminen ja myös rajoittaa laitteen soveltamiseen liittyvien näkemysten muodostamista. Toisaalta tutkijalla on tässä yhteydessä valtaa määrittää, mikä on tarpeellista pohjatietoa ja mikä turhaa johdattelua. Analyysin keskeiset huomiot ja muodostuneet asiasisällöt eivät kuitenkaan aiemmissa analyysiluvuissa perustuneet vain yksittäiseen kommenttiin kokonaisuuksien osalta, vaikka yksittäiset kommentit saattoivat toimia tietoa syventävinä huomioina.

Yhteenvedona, aineiston perusteella on olennaista, että haastattelija itse tuntee tutkittavana olevaa teknologiaa ja osaa antaa tarvittavaa informaatiota, jotta ikääntyneet osaisivat muodostaa käsityksen juuri tutkittavasta laitteesta, vaikka eivät sitä entuudestaan tuntisi. Jos näkemykset perustuvat virheellisille olettamuksille, haastattelut eivät välttämättä tule kartoittaneeksi näkemyksiä juuri tutkimuksen kohteena olevaa teknologiaa ja sen ominaisuuksia kohtaan. Toisaalta informaation tarjoamista ja kysymysten mahdollista johdattelevuutta kannattaa tarkastella kriittisesti erityisesti silloin, kun informaatio ja kokemus laitteista on vähäinen ja käsitykset näin ollen muodostuvat ainakin osittain suoraan tutkijan antaman informaation kautta. Informaation merkityksen kannalta strukturoidumpi haastattelurakenne tai ennalta kaikille annettava määrätty ja sama informaatio, saattavat vähentää tässä mielessä tutkijan vaikutusta aineistoon ja informaation jakautumista eri tavoin haastateltavien välillä. Tämä voidaan laskea strukturoidumman tiedonkartoittamisen eduksi.

7.2. AVOIMEN STRUKTUURIN EDUT

Yllä olevista, pääosin kriittisistä huomioista huolimatta, puolistrukturoidun haastattelun edut olivat tutkimukseni kannalta moninaisemmat kuin sen mahdolliset ongelmat. Haastattelurakenne oli joustava ja mahdollisti tilannekohtaisen syventymisen yksittäiseen asiayhteyteen tai mielenkiintoiseen näkemykseen.

Kuten toin analyysiosion ensimmäisessä luvussa esiin, jotkin haastateltavien esittämät kommentit olisivat voineet toimia asennoitumista määrittävinä kommentteina tulevaa videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa tai yleisesti teknologisoitumista kohtaan. Jotkin kommentit hyvin suoraan havainnollistivat tietynlaista suhtautumista palvelua ja sen käyttöönottoa kohtaan:

H: "Jo niin iäkäs akka, minkäs mitää enää alkaa. ((naurahtaa))" (H5)

H: "Ei. Mä oon liian vanha jo. Täytyy tunnustaa se, että ei, ei se menee jo liikaa jo, jos mä ruppeen ottaa. Siit tulee vaan sitten kaikinpuolista harmia ja surua, sitten kun ei pysty eikä osaa." (H4)

Asennoitumista havainnollistavat kommentit kuitenkin muuttuivat haastattelujen kuluessa tai välittömästi seuraavissa kommenteissa, ilmentäen osittain tai täysin erilaista asennoitumista eri kohdin haastattelua:

H: "Oikeestaan mä oon vähän niin ku utelias, että katotaan että onko musta siihen ((naurahtaa))" (H5)

H: (p) "Negatiivista, niin. Kun nyt oikein tuumitaan, ni kai me joku keksitään. ((naureskelua))" (H4)

Yksittäinen kommentti asiayhteydestään erotettuna ei välttämättä olisi ollut seuraavaa kommenttia kuvaavampi, jos tutkimuksen lähtökohta olisi ollut luokitella vastaajat asennoitumisensa mukaisesti ja suhteuttaa muuta haastattelua ja kommentteja tähän määritelmään. Esimerkiksi edellä siteeratut haastateltavat (H5 & H4, yllä) lausuiivat eri kohdissa haastattelua, sekä saman keskustelunosan sisällä, hyvin erilaisia näkemyksiä ja asennoitumista havainnollistavia kommentteja. Yksittäisiä kommentteja tärkeämmäksi nousivat tilanteisten näkemysten taustalla ilmenevien tekijöiden havaitseminen ja kartoittaminen asiayhteydessään. Toive esimerkiksi helppokäyttöisyydestä ei vielä kertonut siitä, miksi se oli vastaajille tärkeää, eikä varsinkaan sen kontekstisidonnaisuudesta. Ikääntyneiden muistiongelmien nouseminen esiin helppokäyttöisyyden vaateen yhteydessä, tai aiemman käyttökokemuksen puute näkemysten taustalla ilmenevänä tekijänä, saattavat näitä tekijöitä kuitenkin ilmentää. Tämän kaltaiset huomiot voivat tuoda tärkeää tietoa tutkimuskohteen ja kontekstin erityispiirteistä, mikä on tutkimukseni kannalta tärkeämpää kuin yleisen asenneilmapiirin tai oletettujen tärkeiden tekijöiden luettelomainen esittäminen.

Haastatteluprosessin kannalta olennaista oli myös mahdollisuus syventävien jatkokysymysten tekemiseen ja perustelujen pyytämiseen.

H: "No kai ne voi kattoo, kun ilmottavat etukäteen, etten mä napasillani täällä pyöri. ((naureskelua))

T1: Kyl siin, kyl siin ihan joutuu ymmärtääkseni vastaamaan siihe puheluun, että se alkaa, että.

T2: (p) Kyllä.

*H: ((naureskelee)) (p) Joo. **Mä ajattelin, että, jos se on heti että, kuvissa, niin sitten ei kyllä tuu ke-, kauppoja.***

*T2: **Nii et se ei, se ei saa olla semmone, semmone, et sieltä vaan voidaan avata se yhteys tänne, et siinä-***

*H: **No miks ei voi. Siellä suurin osa on na-, naisia. Onkohan siellä miehiä enää kettää. Onko siel paljoo ollukkaa. Että ne on yleensä noi samat hoitajat.**" (H5)*

Yllä kuvatussa esimerkissä (H5, yllä), humoristisella tai kevyellä sävyllä esitetty näkemys rajatummasta yhteyden ylläpitämisestä, muuttui tarkentavalla kysymyksellä avoimemmaksi suhtautumiseksi yhteyden rajallisuutta kohtaan. Tarkennuksen jälkeen haastateltava myös omaehtoisesti tuki muuttunutta näkemystä siihen liittyvillä tekijöillä, ja juuri tämänkaltaisen puhe taustalla vaikuttavista tekijöistä oli erityisesti tutkimukseni kohteena.

Perustelujen pyytämisen tärkeys nousi esiin myös ongelmallisissa yhteyksissä, joissa olisi ollut syytä tehdä enemmän jatkokysymyksiä ja pyytää sinnikkäämmiin perusteluja vastauksille, jotta analyysiä olisi niiden osalta voinut syventää, ja lisätä ymmärrystä näkemysten taustalla ilmenevistä tekijöistä.

H: "no kuule se täytyy olla tässä varmaanki ((keittiönpöydällä)). Täytyy saada tähän tehdä tilaa ja

T2: joo.

H: se täytyy olla töpselissä sitte.

T2: joo.

H: et tuolla on toi,

T2: joo

H: töpseli.

T1: joo.

(---)

*T2: **Minkä takia** se ois niin ku tässä pöydän ääressä se paras paikka teidän mielestä?*

*H: (p) **Tässä se on**, tässä se on, täytyy vaan tähän saadaan hyvin tilaa, kun pyydetään siivoamaan tosta, tulee siivooja, tulee, ni. Niin tota ni, se siirtää näitä pois,*

*T2: **Joo.***

*H: ni saadaan täh-, **tä on niin ku paras paikka.***

*T2: Joo. **Onko se niin ku miellyttävä, vai onko se sitten näppärä?***

*H: **Juu"** (H2)*

Esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilö (H2, yllä) suhteutti laitetta elinympäristöönsä, olisi ollut tärkeää tai vähintäänkin mielenkiintoista tietää, oliko näkemyksen taustalla käytännön kannalta järkevin ratkaisu vai tiedon puute laitteen liikuteltavuudesta. Tässä tapauksessa jatkokysymyskään ei tuota ymmärrystä, ja haastattelijat eivät tartu näkemykseen enempää. Mahdollisia selvitystä tai perusteluja kaipaavia kohtia on aineistossa useita.

YHTEENVETO

Yhteenvetona voidaan sanoa, että avoin struktuuri mahdollisti mielenkiintoisen keskustelun ja näkemysten tai asennoitumista ilmentävän puheen taustalla ilmenevien tekijöiden tilannekohtaisen tarkastelemisen. Näkemyksiin oli mahdollista tarttua ja pyytää perusteluja, mikä lisäsi ymmärrystä, ja mihin strukturoidumpi tiedonkeruumuoto ei kykene. Heikkoutena prosessin kannalta saattaa olla se, ettei kaikilta haastateltavilta kartoitettu välttämättä kaikkia samoja tekijöitä ja jotkin teema-alueet eivät saaneet samaa sijaa haastatteluissa. Kaikki haastateltavat eivät myöskään saaneet välttämättä samaa tai kaikkea informaatiota laitteesta. Informaation ja kokemuksen puutteen takia, haastattelijalla saattaa olla tässä kontekstissa erityisen paljon valtaa määrittää laitteesta muodostuvaa kuvaa. Näin ollen johdattelevuus ja vaikutus aineiston muotoutumiseen tulee olla erityisen kriittisen tarkastelun kohteena.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä tutkimus keskittyi pienen Etelä-Suomalaisen, kunnallisen kotihoidon palvelun piirissä asiakkaina olevien ikääntyneiden näkemyksiin ja odotuksiin tulevaa videovälitteistä vuorovaikutusteknologiaa kohtaan. Tutkimuksen tärkein tavoite oli havainnoida niitä näkemyksiä, jotka nousivat esiin haastateltavien puheessa ja selvittää, hahmottuvatko jotkin tekijät juuri tässä rajatussa kontekstissa näkemyksiä muokkaavina tekijöinä. Toisena tavoitteena tutkimuksessani oli havainnoida niitä tekijöitä, jotka saattavat olla haastatteluprosessin kannalta olennaisia kartoitettaessa näkemyksiä teemahaastattelututkimuksella tässä rajatussa kontekstissa. Tuon ensin tiivistetysti tutkimukseni keskeiset löydökset, minkä jälkeen vertaan johtopäätöksiäni aiempaan kirjallisuuteen. Työni päättyy keskusteluun tulosten mahdollisesta vaikutuksesta käytäntöön, sekä huomioihin työn rajoitteista ja jatkotutkimusaiheista.

KESKEISET LÖYDÖKSET

Tutkimassani kohderyhmässä tiedon ja kokemuksen puute teknologiasta yleensä, sekä videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta erityisesti, oli puutteellista tai olematonta. Niin tulevan laitteen sisällölliset kuin ulkoisetkin piirteet hahmottuivat useille vastaajille vasta informaation lisääntyessä haastattelun edetessä. Soveltamiseen liittyvät näkemykset lisääntyivät haastattelujen edetessä ja laitteen ominaisuuksien hahmottuessa. Informaation säilymiseen ja omaksumiseen liittyen yhdeksi ongelmaksi nousivat ikääntyneiden puheessa muistin heikkeneminen. Ikääntyneet myös peilasivat ja järkeistivät yksittäisissä kommentteissa tulevaa tuntematonta teknologiaa aiempiin kokemuksiin hyvin erityyppisestä teknologiasta. Kokemuksista riippuen tämä ilmeni puheessa positiivisena tai negatiivisena tekijänä näkemysten taustalla.

Haastateltavia yhdistivät aineiston perusteella runsaat yhteydet läheisiin, riittävät virikkeet, ja pääsääntöisesti tyytyväisyys kotihoidon palvelutarjonnan riittävyyteen. Keskeisenä aineiston ikääntyvien osalta nousi esiin, että laitetta ei ainakaan erityisesti kaivata lisäämään vuorovaikutusta tai auttamaan yksinäisyyden lieventämisessä. Vaikka näkemyksiä halukkuudesta lisätä kohtaamisia esiintyi, myös toiveita vähentää niitä nousi esiin yksittäisessä kommentissa. Erityistä tässä

kontekstissa saattaa olla iän tuomat muutokset, kuten toimintakyvyn rajoitteet, jotka vaatisivat nykyistäkin tiiviimpää fyysistä paikallaoloa. Mahdolliset muutokset elämäntilanteessa ja toimintakyvyssä voivat vaikuttaa näkemyksiin. Jos liikuntakyky pettää tai ikääntynyt jää yksin, saattavat näkemykset laitteen tarpeellisuudesta eri yhteyksissä muuttua. Elämäntilanteen mahdollisiin muutoksiin liittyen aineistosta ilmeni, miten laite voidaan kokea eri tavoin hyödyllisenä eri käyttöympäristöissä. Vaikka laite nähtäisiin ongelmattomana ja hyödyllisenä oman kotona tapahtuvan hoidon kannalta, se ei välttämättä ole sitä henkilön joutuessa esimerkiksi sairaala- tai vanhainkotiympäristöön.

Ikääntyneet eivät esittäneet videoyhteyden korvaavan samassa paikassa kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. Useat ikääntyneet kokivat videoyhteyden kuitenkin tuovan vuorovaikutuksen kannalta huomattavia hyötyjä pelkkään puheyhteyteen nähden. Keskeistä niin hoitotyön ja osittain myös vapaa-ajankin soveltamisen kannalta oli näköyhteyden tuottama lisäinformaatio vuorovaikutukselle, kuten ilmeiden ja eleiden havaitseminen. Nämä huomiot eivät oletettavasti liity vain ikääntyneisiin, mutta ominaista tälle kontekstille oli videoyhteyden tarjoaman lisääntyneen informaation yhteydet sen soveltamisedotuksiin esimerkiksi iän tuomien ongelmien selättämiseen. Valvontalaitteen tavoin käytettynä ja myös yksipuolisen yhteyden avaamisen suhteen, taustalla ilmenee kuitenkin kysymyksiä laitteen vaikutuksesta yksityisyyteen. Vaikka yksittäisten vastaajien puheen perusteella videoyhteyttä voitaisiin hyödyntää valvontalaitteen tavoin tai yhteyden voisi avata hoitajalähtöisen yksipuolisen päätöksen perusteella, avoimeen yhteyteen liittyen näkemykset kuitenkin erosivat toisistaan. Laitteen tuomat hyödyt, kuten turvallisuus ja itsenäisen elämänjakson pidentyminen, ovat aineiston perusteella yksi mahdollinen selitys sille, että laitetta ei koeta ongelmallisena yksityisyydelle. Toinen esitetty peruste yksipuolisen yhteyden avaamisen ongelmattomuudelle liittyi yhteyden toisessa päässä olevaan rajattuun ja samalla tuttuun käyttäjäkuntaan, mikä voi olla ominaista varsinkin pienemmällä paikkakunnalla kotihoidon kontekstissa.

Useita haastateltavia yhdistivät toiveet laitteen helppokäyttöisyydestä ja mahdollisimman yksinkertaisesta toiminnasta, sekä riittävästä ja oikein tarjotusta opastamisesta. Muistiongelmat voivat yksittäisten kommenttien perusteella hankaloittaa käytön omaksumista ja näin lisätä vaatimusta laitteen yksinkertaisuudesta. Käytön oppimiseen liittyen, avun toivottiin olevan konkreettista näyttämistä ja opastamista, ja sitä koettiin tarvittavan runsaasti. Aineistossa esiintyi

viitteitä siitä, miten puutteellinen opastus voi johtaa siihen, että käyttöominaisuuksiltaan hyvin yksinkertainenkin laite voi jäädä täysin hyödyttömäksi, jos opastus ei ole oikeanlaista.

Aineiston ikääntyneet ovat toisaalta hyvässä asemassa, sillä apua uskaljetaan pyytää. Avun saamiseksi ei noussut esiin muiden taakan lisäämistä tätä suoraan kartoittamallakaan, mihin voi liittyä se, että kohtaamisia tapahtuu potentiaalisten käytössä avustavien kanssa muutoinkin runsaasti. Avun saamisen ja edellä esitettyjen toiveiden lisäksi, joitain haastateltavia yhdistävä tekijä oli mahdolliset kustannukset, mihin yksi haastateltava esitti syyksi eläkkeiden rajallisuuden. Laitteen kustannuksista koettiin huolta, jotka toisaalta perustuivat yksittäisissä kommentteissa osittain väärin uskomuksiin, sillä kysymyksissä viitattiin esimerkiksi puhelinverkko-tyyppiseen hinnoitteluun.

Tulevaisuuden toiveita kartoittavien kysymysten pohjalta ikääntyneet toivat esiin myös mahdollisia videovälitteisen vuorovaikutusteknologian soveltamistapoja, jotka eivät lähtökohtaisesti kuulu tulevaan palveluun, mutta joita mobiiliteknologia jo nykyisellään mahdollistaa. Kuvattiin esimerkiksi toivetta laitteeseen sisältyvästä hälytysominaisuudesta, jolla apua voitaisiin saada ilman välikäsiä, sekä muun muassa toivetta suorasta puhelimenkaltaisesta yhteydenotosta. Molemmat näistä ovat mahdollisia saavuttaa erilaisin sovelluksin.

Haastatteluprosessin kannalta keskeinen huomio oli se, että tässä kontekstissa haastattelijan rooli saattaa olla huomattava. Informaation jakamiseen liittyi myös se keskeinen huoli, että haastattelijat eivät systemaattisesti antaneet kaikille haastateltaville samaa informaatiota. Myös se, mitä informaatiota tarjottiin, on voinut määrittää sitä, mitä keskusteluissa on noussut esiin, tai mitä painotuksia asiasisällössä esiintyi. Toisaalta informaatiota oli jaettava ja vääriä olettamuksia korjattava, jotta haastateltavat kykenivät muodostamaan näkemyksiä juuri käsiteltävästä teknologiasta.

Teemahaastattelulla suoritettuna aineiston keruun selkeä etu oli sen joustavuus näkemysten tilanteiseen havainnointiin sekä näkemysten taustalla ilmenevien tekijöiden kartoittamiseen perustelujen pyytämällä ja jatkokysymysten avulla. Vapaasti etenevä haastattelu saattoi saavuttaa jotain, mitä strukturoidumpi tutkimus ei yhteyksien havainnoinnilla tai valmiiksi määritellyillä kysymyksillä saavuta. Näkemysten muuttuminen ja asennoitumista ilmentävien näkemysten esiintyminen eri tavoin haastattelun aikana, korosti joustavan aineistonkeruumenetelmän etuja.

LÖYDÖSTEN SUHTEUTUMINEN AIEMPAAN KIRJALLISUUTEEN

Määrällinen tutkimus, johon työni kirjallisuusosio sekä teemahaastattelun rakenne suurelta osin perustuivat, on tutkinut erilaisten muuttujien suhdetta esimerkiksi asenteisiin tai intention käyttöä erilaista teknologiaa (esim. Davis 1989; Venkatesh & Davis 2000; Venkatesh ym. 2003; Venkatesh ym. 2012). Määrällisestä tutkimuksesta poiketen, käsittelin asennoitumista ilmentäviä kommentteja sekä näkemyksiä tilanteisina, asiayhteydessään osana vuorovaikutusta (Haddington 2005, 127–128). Tämän laadullisen lähestymistavan etu oli se, että vaikka työni ei lisännyt ymmärrystä muuttujien välisistä suhteista tai tämän käyttäjäryhmän asenneilmapiiiristä teknologiaa kohtaan, näkemysten käsittely asiayhteydessään saattoi parhaimmillaan syventää ymmärrystä aiemman kirjallisuuden esittämien suhteiden taustalla, ja millä tavoin erilaiset tekijät ilmenivät haastateltavien näkemyksissä juuri tässä rajatussa käyttäjäryhmässä.

Esitettyihin näkemyksiin sekä niiden tilannesidonnaisuuteen liittyen aiempi kirjallisuus on esittänyt, että teknologian hyväksyntään ja omaksumiseen saattaa ikääntyneiden kontekstissa vaikuttaa olennaisesti teknologiasta tarjotun informaation määrä tai perehtyneisyys, sekä tarjotun informaation hyödyllisyys (Peek ym. 2014, 242; Golant 2017, 70). On myös esitetty, että muutosta näkemyksissä sekä asenteissa toimintaa tai objektia kohtaan, on mahdollista muokata korvaamalla henkilön uskomuksia uusilla (Fishbein & Ajzen 1975, 396), mikä tässä tutkimuksessa viittaa tiedon lisäämiseen kohdeteknologiasta ja sen ominaisuuksista. Tutkimassani rajatussa käyttäjäryhmässä, jossa tietous ja käyttökokemukset kohdeteknologiasta olivat puutteellisia tai olemattomia, informaation ja sen tarjoamisen merkitys muodostui erityisen tärkeäksi niin näkemysten muodostumisessa kuin niiden muuttumisessa haastattelujen edetessä. Informaation lisääntyminen ilmeni haastattelujen aikana laitteen ja sen ominaisuuksien parempana hahmottamisena, ja esimerkiksi hyötynäkökulmien esittämisenä. Tulokset tukevat aiempaa tutkimusta informaation merkityksestä ikääntyneiden kontekstissa, mutta korostavat tiedon tarjoamisen erityistä tärkeyttä kokemattoman käyttäjäryhmän näkemysten kartoittamisessa. Informaation antaminen kohdeteknologian ja sen käytön perusteista lähtien saattaa olla edellytys sille, että kokematon teknologian käyttäjä osaa nähdä tietyn teknologian soveltamismahdollisuuksia ja niin ollen sen mahdollisia hyötyjä tai tarpeellisuutta. Tämän huomion merkitystä korostaa se, että näkemykset laitteen hyödyllisyydestä ja teknologian koetusta tarpeellisuudesta ovat esitetty tärkeinä tekijöinä

näkemyksen ja asenteiden muodostumisen kannalta (Davis 1989; Venkatesh & Davis 2000; Venkatesh ym. 2003; Venkatesh ym. 2012; Peek ym. 2014, 241–242).

Informaation vaikutuksen lisäksi teoriakirjallisuus on nostanut esiin aktiivisen osallistamisen asenteita muokkaavana tekijänä (Fishbein & Ajzen 1975). Aiempien suorien käyttökokemusten merkitys on nostettu tärkeäksi myös ikääntyneitä tutkineessa kirjallisuudessa, ja teknologian käyttöönottoon liittyen on tuotu esiin, että olisi tärkeää selvittää aiempien kokemusten vaikutusta niin käytön rohkaisemiseen kuin rajoittaviin tekijöihin liittyen (Golant 2017, 70). Vaikka kokemuksia laitteista ei voitu haastateltaville tarjota, aiemmat kokemukset muun kaltaisesta teknologiasta nousivat ikääntyneiden puheessa näkemysten taustalla. Onnistumiset erityyppisten laitteiden käytöstä saattoivat aineiston perusteella lisätä joidenkin osalta uskoa omaan kykyihin oppia uutta, mutta myös epäonnistuneet käyttökokemukset voivat vaikuttaa negatiivisesti muodostettuihin näkemyksiin ja uskomuksiin. Analyysini antoi yksittäisiä viitteitä siitä, että näkemysten taustalla ilmenevä mahdollinen tekijä tässä rajatussa käyttäjäryhmässä, jossa kokemuksia kohdeteknologiasta ei ole, ovat kokemukset hyvinkin erityyppisestä teknologiasta. Analyysin tulokset tukevat aiemman kirjallisuuden näkemystä käyttökokemusten merkityksestä ja tarkentavat sitä kuvaamalla, millä tavoin kokemukset täysin erityyppisestäkin teknologiasta voivat mahdollisesti vaikuttaa tässä erityisessä kontekstissa, jossa käyttökokemusta kohdeteknologiasta, tai edes sen tyyppisestä laitteesta, ei ole. Tässä käyttäjäryhmässä tarpeellisen informaation tarjoamisen lisäksi, saattaakin merkittäväksi nousta myös ongelmallisten tai virheellisten näkemysten korjaaminen.

Sosiaaliin tekijöihin liittyen aiempi kirjallisuus on esittänyt, että virtuaaliset kohtaamiset voivat vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä ja sosiaalista eristäytyneisyyttä lisäämällä kanssakäymistä (Husebø & Storm 2014, 7; Fan 2016, 197). Yksittäisissä kommentteissa yksinäisyys tunnistettiin koskettavan monia ikääntyneitä, mutta aineiston ikääntyneet eivät kokeneet olevansa yksinäisiä tai tarvitsevansa laitteen apua sosiaalisen kanssakäymisen lisäämiseen. Teknologian mahdollinen apu vuorovaikutuksen lisänä ei välttämättä riitä itsessään motivoimaan teknologian käyttöä, jos kohdeteknologian tarkoitus on pelkästään lisätä kontaktien määrää. Yksinäisyyteen liittyen näkemysten taustalla vaikutti mahdollisesti se, että kaikilla haastatelluilla oli runsaasti sosiaalisia kontakteja, riittävästi virikkeitä, ja he olivat pääosin tyytyväisiä kotihoidon määrään. Nämä tekijät saattavat osaltaan vaikuttaa myös siihen, että aiemman kirjallisuuden tärkeäksi asenteisiin vaikuttavaksi tekijäksi ikääntyneillä esitetty muiden vaivaaminen tai taakan lisääminen (Peek ym.

2016, 232, 234), ei noussut haastateltavien puheessa ongelmallisena esiin. Jos kohtaamisia on muutoinkin paljon, ikääntynyt ei välttämättä koe lisäävänsä muiden vaivannäköä pyytämällä apua.

Sosiaaliin tekijöihin ja teknologian tarpeellisuuteen liittyen yksittäisissä kommentteissa esiintyi kuitenkin mielenkiintoisia viitteitä siitä, että näkemykset laitteen hyödyllisyydestä vuorovaikutuksen osana voivat muuttua vallitsevien tilannetekijöiden tai elämäntilanteen muuttuessa. Jotkut haastateltavista tunnistivat puheessaan, miten muutokset esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa tai liikuntakyvyn suhteen voivat muuttaa näkemyksiä. Tässä kontekstissa erityistä saattaa olla se, että mahdolliset muutokset voivat olla usein edessä jo lähitulevaisuudessa, ja aineistossa viitattiinkin laitteen mahdollisiin hyötyihin esimerkiksi jo etenevän muistisairauden suhteen. Laitteen tarpeellisuuteen liittyen viitteitä esiintyi myös siitä, että tietyissä käyttöympäristöissä sama teknologia voidaan kokea hyvin eri tavoin, ja myös oma edullinen asema huomioitiin yksittäisessä kommentissa isomman kaupungin asiakkaisiin nähden. Nämä huomiot osaltaan tukevat juuri tietyn kontekstin ja teknologian tutkimisen tärkeyttä (Peek ym. 2014, 246), sekä erilaisten avaintekijöiden selvittämisen merkitystä eri ympäristöissä ja käyttäjäryhmissä (Venkatesh 2012, 171–173). Ikääntyneet eivät edusta yhtenäistä ryhmää, vaan näkemysten taustalla saattavat vaikuttaa hyvinkin monet yksittäiset tekijät.

Suoraan laitteen käyttöön liittyen, ikääntyneitä tutkineessa kirjallisuudessa on esitetty, että teknologisia palveluja käyttäneet kotihoidon asiakkaat ja myös hoitajat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä palvelujen toimivuuteen, ja palvelun laadun ei koettu olevan alhaisemmalla tasolla kuin paikan päällä tapahtuvan hoidon. Kirjallisuudessa videoyhteyden eduksi on nähty muun muassa informaation sujuva molempiin suuntiin liikkuminen, sekä laitteen avulla lisääntynyt turvallisuudentunne. (Husebø ja Storm 2014, 7 – 9.) Vaikka aineiston ikääntyneet eivät nähneet videoyhteyden korvaavan kasvokkaista kohtaamista, sen oletetut vuorovaikutukselliset edut pelkkään ääniyhteyteen huomioitiin muun muassa ilmeiden ja eleiden tuoman lisäarvon muodossa, sekä esimerkiksi nopeasti hahmotettavan tilannekuvan mahdollistajana. Vuorovaikutukselliset edut liittyivät aiempaa kirjallisuutta sivuten myös turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteen lisääntymiseen. Tässä rajatussa kontekstissa ominaista turvallisuuden kannalta saattavat olla juuri iän tuomat mahdolliset etenevät ongelmat, kuten toimintakyvyn heikkeneminen ja muistisairaudet, joiden suhteen teknologian voidaan nähdä tuovan turvaa ja parhaimmillaan jopa lisätä aikaa, joka on mahdollista viettää omassa kodissa.

Aiempi kirjallisuus onkin nostanut halukkuuden asua omillaan ja halun pysyä turvassa mahdollisiksi vaikuttaviksi tekijöiksi ikääntyneiden teknologian hyväksynnän kannalta (Peek ym. 2014, 241–242). Laitteen käyttäminen toiveiden mukaisesti valvonnan tai toistuvan yhteyden mahdollistavana informaatiota tarjoavana ja turvallisuutta lisäävänä laitteena, asettaa kuitenkin vaatimuksen sen ongelmattomuudesta yksityisyydelle. Kokemus laitteen tungettelevuudesta tai yksityisyyden rikkoutumisesta onkin niin ikään nähty merkityksellisenä teknologian hyväksyntään liittyvänä tekijänä ikääntyneillä (Peek ym. 2016, 232). Tutkimassani käyttäjäryhmässä näkemykset laitteen ja sen käytön vaikutuksista yksityisyydelle vaihtelivat. Tässä kontekstissa erityistä yksityisyyden ja laitteen tungettelevuuden kannalta saattaa olla se, miten laitteen hyödyt koetaan tai vastaako se toiveisiin. Jos jatkuvan tai toistuvan valvonnan nähdään esimerkiksi pidentävän itsenäisen elämän jaksoa, on mahdollista, että se vähentää laitteen näkemistä yksityisyyden kannalta ongelmallisena. Yksittäisessä kommentissa nousi esiin viitteitä siitä, että tässä kontekstissa, jossa palvelun tarjoaja on pieni ja hoitohenkilökunta asiakkaalle tuttu, ongelmattomuus yksityisyyden kannalta voi liittyä myös siihen.

Suoraan käyttöön liittyen, teknologian tungettelevuuden lisäksi ikääntyneiden teknologian hyväksyntään on nähty vaikuttavan myös monet muut siihen liittyvät huolet tai olettamukset. Näitä ovat esimerkiksi näkemykset teknologian vaikeakäyttöisyydestä, hyödyttömyydestä, sekä teknologian aiheuttamista kuluista (Peak ym. 2014, 241; Peak ym. 2016, 232; Fan 2016, 196). Nämä huolet nousivat myös aineistossani esiin ikääntyneiden puheessa. Laitteen käyttöön ja sen oppimiseen liittyen teoriakirjallisuus on esittänyt, että oletus laitteen helppokäyttöisyydestä on yksi tärkeimmistä tekijöistä liittyen teknologian hyväksyntään ja yhteydessä sen oletettuun hyödyllisyyteen (Davis 1989; Venkatesh & Davis 2000; Venkatesh ym. 2003; Venkatesh ym. 2012). Teknologian vaikeakäyttöisyys ja usko omiin kykyihin oppia käyttö, saattavat ikääntyneiden kontekstissa tehtyjen tutkimusten perusteella vaikuttaa suoraan halukkuuteen käyttää teknologiaa tai sen omaksumiseen (Peek ym. 2014, 241; Peek ym. 2016, 232; Golant 2017, 70). Vaikeakäyttöisyyteen liittyen, yksinkertaisen ja askeleittain etenevän teknisen tuen puute saattaa myös tuottaa esteitä laitteen käyttämiselle (Fan 2016, 197). Vaikka yhteyksien suora havainnointi näiden tekijöiden välillä ei ole tutkimuksessani mahdollista, aineisto tarjosi yksittäisiä viitteitä siitä, miten huoli teknologian vaikeakäyttöisyydestä voi johtaa siitä kieltäytymiseen. Aineistossa esiintyi myös toiveita laitteen helppoudesta ja yksinkertaisuudesta, sekä opastuksen konkreettisuudesta ja toistuvuudesta. Erityistä tässä kontekstissa saattaa olla aiempien kokemusten ja tiedon puute, mikä

voi vaikuttaa uskoon omista kyvyistä, sekä hankaloittaa oppimista. Sujuvaa käyttöönottoa voi vaikeuttaa myös haastateltavien puheessa esiin nousseet muistin heikkenemiseen liittyvät huomiot, jotka voivat hankaloittaa informaation omaksumista.

Muut suoraan käyttöön liittyvät huolet liittyivät mataliin kustannuksiin, mikä on myös nähty merkittävänä tekijänä ikääntyneiden kontekstissa (Fan 2016, 196). Mahdolliset kustannukset saattavat olla useita ikääntyneitä kotihoidon asiakkaita koskettava huoli, sillä yli 75 vuotiaiden pienituloisuus on nuorten (18–24-vuotiaat) ohella yleisempää kuin muissa ikäluokissa. (Tilastokeskus 2016). Haastateltavien puheessa nousi viitteitä siitä, että kustannukset voivat olla tärkeä yksittäinen tekijä, ja hinnan noustessa liikaa, kustannukset voivat yksittäisen kommentin perusteella pahimmillaan muodostaa jopa esteen laitteen käytölle eläkkeiden niukkuuden takia. Toisaalta on mahdollista, että palvelu kokonaisuudessaan tulee huomattavasti edullisemmaksi palvelun tullessa toimivaksi osaksi arkea korvaamaan kotikäyntejä. Aineiston kannalta olennaiseksi nousee teknologiaa koskevien koettujen huolien yhteydessä jälleen informaation tarjoaminen, millä voidaan välttää varsinkin olemattomien uhkien tai pelkojen vaikutusta laitteen käyttöönottoon tai omaksumiseen.

Haastatteluprosessin kannalta tehtyihin huomioihin liittyen, Hirsjärvi ja Hurme (2008) ovat esittäneet, että haastattelu aktiivisena vuorovaikutuksen muotona on hyvä tapa kartoittaa haastateltavien näkemyksiä. Haastattelututkimus on joustava tapa kerätä tietoa, syventää sitä ja kartoittaa syitä erilaisille näkemyksille. Aktiivisella vuorovaikutuksella voidaan myös välttää sitä, että valmiit ja strukturoidut kysymykset jäisivät haastateltaville vieraiksi. (Em.) Haastattelututkimuksen etu tämän rajatun käyttäjäryhmän haastattelemisessa strukturoidumpaan tutkimukseen nähden, liittyikin osaltaan siihen, että ilman aktiivista haastattelun kuluessa tarjottua informaatiota, jotkin ikääntyneiden muodostamat näkemykset eivät olisi välttämättä kuvanneet juuri kohdeteknologiaa tai sen tyyppistä laitetta. Perustelujen pyytäminen ja virheellisten olettamusten korjaaminen saattoi vaikuttaa ikääntyneiden näkemyksiin liittäen niitä lähemmäksi juuri kohdeteknologiaa, sekä parhaimmillaan vähentää myös teknologiaa kohtaan koettuja huolia.

Tässä kontekstissa, jossa haastateltavilla ei ollut aiempia kokemuksia tai tietoa tulevasta laitteesta, korostui sosiaalisen konstruktionismin keskeinen huomio tiedon ja ymmärryksen rakentumisesta vuorovaikutuksessa osapuolten välillä. Tähän liittyy tutkijan olettamusten vaikutus haastattelun ohjautumiseen, mikä on huomioitava tutkimuksessa ja sen johtopäätöksissä. (Burr 2012.) Erityisesti tutkimassani kontekstissa, jossa tietoa kartoitettavasta teknologiasta ei ole, tutkijalla saattaa olla

monia muita kohderyhmiä enemmän valtaa määrittää haastateltavien mielikuvaa laitteesta ja sen ominaisuuksista. Kaiken kaikkiaan informaatioon ja sen laatuun, sekä tutkijan asemaan on kiinnitettävä huomiota tässä kontekstissa, jossa tutkittavalla ei välttämättä ole mahdollisuutta muodostaa tutkijan kanssa eriäviä näkemyksiä laitteista. Vaikka näkemykset muodostuisivat osapuolten välillä, saattaa tutkijan osuus olla tässä kontekstissa huomattava. Tämä on syytä huomioida esimerkiksi analyysin tukena käytettävien aineistoesimerkkien ja niiden pohjalta tehtävien johtopäätösten suhteen.

TULOSTEN SOVELTAMINEN KÄYTÄNTÖÖN JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Käytännön työn kannalta on selvää, että informaatiota tulee tarjota jo ennen laitteen käyttöönottoa, jotta ikääntyneet osaisivat nähdä laitteen hyödyt ja soveltamismahdollisuudet oman hoitonsa kannalta. Informaatio voi myös vähentää huolia ja pelkoja laitetta kohtaan, sekä korjata ongelmallisia ja vääriä olettamuksia esimerkiksi hinnoittelun perusteista, laitteen ominaisuuksista tai laitteen vaikeakäyttöisyydestä. Tarjotun informaation tulisi liittyä niin laitteen ulkoisiin kuin sisällöllisiin ominaisuuksiin, sillä molempien hahmottamisessa haastateltavilla oli huomattavia vaikeuksia.

Informaation jakamiseen liittyen, ikääntyneiden esiin nostamat huolet muistin heikkoudesta tai heikkenemisestä puoltavat konkreettisten ohjeiden ja tiedon jakamista, johon on mahdollista palata yhä uudestaan. Mahdollisuuksia käytännössä ovat esimerkiksi käyttöoppaat tai laitteen aloitusnäytölle sijoitettavat ohjeet keskeisistä toiminnoista selkokielellä. Myös matalan kynnyksen kokeilut saattavat aineiston perusteella olla hedelmällinen keino lisätä ikääntyneiden uskoa omiin kykyihin oppia laitteen käyttö. Esimerkiksi tablet-laitteiden saattaminen kokeiluun kerhohuoneille ja yhteisiin kohtaamisiin olisi yksi käytännön keino tarjota käyttökokemuksia ja tutustuttaa ikääntynyt palveluun avun ollessa paikalla.

Vaikka vuorovaikutusta ei pääsääntöisesti kaivattu yksinäisyyden lieventämiseen, muutokset tilannetekijöissä saattavat kuitenkin muuttaa näkemyksiä laitteesta ja sen käytön tarpeesta. Tästä syystä toistuva laitteen ja sen käytön tarpeen arviointi voisi olla tarpeellista. Muutokset elämäntilanteessa ja toimintakyvyssä voivat lisätä halukkuutta oppia käyttämään laitetta myös

kommunikointivälineenä vapaa-ajalla. Ikääntyneiden puheessa nousi esiin viitteitä, miten kontaktit voivat nousta tärkeämpään rooliin tilannetekijöiden muuttuessa.

Tarpeiden kartoittamiseen liittyen, aineiston ikääntyneidenkin keskuudessa oli erilaisia näkemyksiä kotihoidon riittävydestä. Ikääntyneiden kommenteissa oli viitteitä siitä, miten joku voi kokea toistuvat käynnit tarpeettomina, kun samalla toinen henkilö voi kokea palvelut jokseenkin riittämättöminä. Jos käytännön työn kannalta on mahdollista, voi olla hedelmällistä kartoittaa myös sitä, ovatko jotkin ikääntyneet mahdollisesti halukkaita korvaamaan myös enemmän kuin suunnitellun määrän hoitokäyntejä teknologiavälitteisesti käytön tullessa tutuksi, mikä vapauttaisi aikaa lisätä fyysisiä kontakteja ja aikaa niitä enemmän kaipaaville asiakkaille.

Laitteen konkreettista käyttöä valvontalaitteena ja turvallisuutta lisäävänä teknologiana voi kartoittaa, sillä yksipuolinen yhteydenotto tai jatkuvakaan seuranta ei välttämättä aseta joillekin asiakkaille ongelmaa, ja joidenkin osalta se saattaa olla jopa toivottavaa. Myös erilaisten sovellusten käyttöön perehdyttäminen voi lisätä mielenkiintoa laitetta kohtaan ja lisätä sen hyötyjä laitteen personoinnilla omia tarpeita vastaavaksi.

Tutkimuksen rajoitteisiin liittyen, aineistoni oli auttamatta pieni ja sisälsi vain osan potentiaalisista käyttäjistä myös tässä rajatussa kontekstissa. Jatkossa olisi syytä tutkia erilaisia käyttäjäryhmiä myös jo valmiiksi rajatun ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden kontekstissa. Tässä tutkimuksessa aineisto koostui henkilöistä, joiden oletettiin etukäteen hyötyvän tulevasta videoyhteyden mahdollistavasta teknologiasta. Tutkimus ei siis kerro esimerkiksi kaikkein huonokuntoisimpien näkemyksistä tai toiveista heille hyödyllisestä palvelusta. Tutkimus ei myöskään kerro ikääntyneistä, joilla on ennestään kokemusta videovälitteisestä vuorovaikutusteknologiasta. Käyttäjäryhmän ja kontekstin mahdollisiin erityispiirteisiin liittyen, on näkemyksiä kartoitettava myös eri elämäntilanteissa ja eri kokoisten palveluntuottajien asiakkaina olevilta ikääntyneiltä. Näkemykset esimerkiksi laitteen tarpeesta kontaktien lisäämiseen tai sen vaikutuksesta yksityisyyteen voidaan kokea eri tavoin eri konteksteissa, esimerkiksi suuremman palvelun tuottajan asiakkaana tai läheisten asuessa kaukana.

Lopuksi, jatkossa tulisi kartoittaa ikääntyneiden ja hoitohenkilökunnan näkemyksiä myös käyttöönoton jälkeen. Tietoa tulisi saada käyttöönoton onnistumisesta, palvelun toimivuudesta ja siihen liittyvistä tekijöistä, sekä kartoittaa näkemyksiä palvelun kehittämisestä tai muokkaamisesta teknologian tullessa tutuksi. Tällöin keskeisin käyttäjäryhmä saisi äänensä kuuluviin ja

kokemusasiantuntijuus hyödynnetyksi myös tulevaisuudessa palveluiden teknologisoituessa. Laadullinen lähestymistapa on toimiva mahdollisuus kartoittaa tärkeää tietoa ja syventää ymmärrystä tietyn kohderyhmän näkemyksistä ja tärkeäksi koetuista tekijöistä.

9. LÄHTEET

1. Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino
2. Albarracín, Dolores, Johnson, Blair, Zanna, Mark & Kumkale, Tarcán (2005) Attitudes: Introduction and Scope. Teoksessa Dolores Albarracín, Blair Johnson & Mark Zanna (toim.) The Handbook of Attitudes. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 3–20.
3. Andrews, Tom (2012) What is social constructionism? Grounded Theory Review 11:1, 39–46.
4. Burr, Vivien (2015) Social Constructionism. Lontoo: Routledge.
5. Davis, Fred (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly 13:3, 319–340.
6. Davis, Fred (1993), User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. International Journal of Man-Machine Studies 38:3, 475–487.
7. Fan, Qinyun (2016) Utilizing ICT to Prevent Loneliness and Social Isolation of the Elderly. A Literature Review. Cuadernos de Trabajo Social 29:2, 185–200.
8. Fishbein, Martin & Ajzen, Icek (1975) Belief, Attitude, Intention and Behavior. An Introduction to Theory and Research. Filippiinit: Addison-Wesley Publishing Company.
9. Golant, Stephen (2017) A theoretical model to explain the smart technology adoption behaviors of elder consumers (Elderadopt). Journal of Aging Studies 42, 56–73.
10. Haddington, Pentti (2005) The intersubjectivity of stance taking in talk-in-interaction. Väitöskirjatutkimus. Oulun Yliopisto, englannin kielen laitos. Oulu: Oulu University Press.
11. Heart, Tsipi & Kalderon, Efrat (2013) Older adults: are they ready to adopt health-related ICT? International journal of Medical informatics 82:11, 209–231.
12. Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
13. Holden, Richard & Karsh Ben-Tzion (2010) The Technology Acceptance Model: Its past and its future in health care. Journal of Biomedical Informatics 43:1, 159–172.
14. Husebø, Anne Marie Lunde & Storm, Marianne (2014) Virtual Visits in Home Health Care for Older Adults. The Scientific World Journal 2014, 1 – 11.

15. Hyvärinen, Matti (2017) Haastattelun maailma. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.
16. Jolanki, Outi & Karhunen, Sanna (2010) Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun Analyysi. Tampere: Vastapaino, 395–410.
17. Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
18. Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni (2010) Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun Analyysi. Tampere: Vastapaino, 446–459.
19. Lumme-Sandt, Kirsi (2017) Vanhojen ihmisten haastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 297–311.
20. Ma, Qingxiong & Liu, Liping (2004) The Technology Acceptance Model: A Meta-Analysis of Empirical Findings. *Journal of Organizational and End User Computing* 16:1, 59 – 72.
21. Peek, Sebastiaan, Wouters, Eveline, van Hoof, Joost, Luijckx, Katrien, Boeije, Hennie & Vrijhoef, Hubertus (2014) Factors influencing acceptance of technology for aging in place: a systematic review. *International Journal of Medical Informatics* 83:4, 235–248.
22. Peek, Sebastiaan, Luijckx, Katrien, Rijnaard, Maurice, Nieboer, Marianne, van der Voort, Claire, Aarts, Sil, van Hoof, Joost, Vrijhoef, Hubertus & Wouters, Eveline (2016) Older Adults' Reasons for Using Technology While Aging in Place. *Gerontology* 62, 226–237.
23. Ruusuvuori, Johanna (2010) Litteroijan muistilista. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun Analyysi. Tampere: Vastapaino, 424–431.
24. Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun Analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
25. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu (2017) Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Helsinki.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf. Viitattu 3.1.2018.

26. Sumedha, Chauhan & Mahadeo, Jaiswal (2017) A meta-analysis of e-health applications acceptance: Moderating impact of user types and e-health application types. *Journal of Enterprise Information Management* 30:2, 295–319.
27. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto. Pienituloisuus 2016, 2 ikä ja pienituloisuus. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/tjt/2016/01/tjt_2016_01_2018-03-02_kat_002_fi.html. Viitattu 26.8.2018
28. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste 2012. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html. Viitattu 12.12.2017.
29. Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred (2000) A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 46:2, 186–204.
30. Venkatesh, Viswanath, Morris, Michael, Davis, Gordon & Davis, Fred (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* 27:3, 425–478.
31. Venkatesh, Viswanath, Thong, James & Xu, Xin (2012) Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly* 36:1, 157–178.

9.1. LIITTEET

Liite 1. Suostumuslomake.

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

ASIAKAS

Olen saanut kirjallista tietoa terveydenhuollon videovälitteistä kotihoitoa käsittelevästä tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijoille kysymyksiä.

Olen saanut tiedon, että aineistoa (video- ja äänitallenteita hoitotilanteista ja haastatteluista sekä havaintomuistiinpanoja) käsitellään seuraavasti:

1. Aineistoa saavat käyttää vain sellaiset tutkijat, jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Aineisto on salassapidettävää.
2. Aineisto muokataan muotoon, jossa ei käy ilmi minun nimeäni ja asuin- ja työpaikkaa koskevia tietoja. Tutkimusta raportoitaessa (esimerkiksi tieteellisissä lehtiartikkeleissa) kaikki tunnistamisen mahdollistavat tiedot poistetaan.
3. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa käytetään vain tieteelliseen tutkimukseen.
4. Erillisellä luvallani aineistoa voidaan käyttää terveydenhuollon teknologisoitumista käsittelevään jatkotutkimukseen.
5. Voin halutessani antaa erillisen luvan videoaineiston ja haastattelunauhoitusten käyttöön hoitohenkilökunnan koulutuksessa ja yliopistossa tapahtuvassa opetuksessa.
6. Videoaineistoa ja haastattelunauhoituksia säilytetään tieteellistä tutkimusta varten 20 vuotta tutkimuksen

päättymisen jälkeen lukitussa arkistotilassa Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa sekä Työterveyslaitoksen arkistossa. Tämän jälkeen video- ja haastatteluaineisto tuhotaan. Tunnisteettomaksi muokattu aineisto tarjotaan Yhteiskuntatieteelliseen Tietoarkistoon säilytettäväksi vuonna 2025.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä, milloin tahansa syytä ilmoittamatta ja pyytää, että mahdollisesti jo nauhoitettu aineisto tuhotaan.

Suostun osallistumaan tutkimukseen:
(rastita sopiva vaihtoehto)

- ☐ antamalla suostumukseni hoitotilanteiden videoointeihin
- ☐ antamalla suostumukseni haastatteluihin
- ☐ antamalla suostumukseni havainnointiin

Voidaanko videoaineistoa tämän tutkimuksen ohella käyttää myös (*****) kunnan työntekijöiden koulutuksessa ja yliopistollisessa opetuksessa?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

Voidaanko videoaineistoa ja haastatteluaineistoa käyttää tämän tutkimuksen ohella myös terveydenhuollon teknologisoitumista käsittelevässä jatkotutkimuksessa

- ☐ kyllä
- ☐ ei

tutkittavan allekirjoitus

päivämäärä ja paikka

nimenselvennys

osoite ja puhelinnumero

Liite 2. Tiedote.

TIEDOTE KOTIHOITOA KÄSITTELEVÄSTÄ TUTKIMUKSESTA

Tutkimushankkeen nimi: Terveystieteiden tutkimuskeskus digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet.

Hyvä vastaanottaja

Lähestymme teitä, koska osallistutte (*****) kunnan hankkeeseen, jossa testataan tablet-tietokoneen käyttöä osana kotipalveluja ja kotihoitoa. Tampereen yliopisto ja Työterveyslaitos tutkivat uusien laitteiden vaikutuksia kotihoitoon ja asiakkaiden kokemuksia uudenlaisesta hoidosta. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää ratkaisuja uusien laitteiden tuomiin ongelmiin sekä tukea ammattilaisia ja asiakkaita toimintatapojen muuttuessa.

Kutsumme teidät mukaan tutkimushankkeeseen. Tutkimusta varten kerätään kahdenlaista aineistoa: videoimme tablet-tietokoneella tapahtuvia kotihoitotilanteita, joihin Te osallistutte ja teemme haastatteluja.

Tutkimusaineistoa käsitellään seuraavasti:

1. Aineistoa saavat käyttää vain sellaiset tutkijat, jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Aineisto on salassapidettävää.
2. Aineisto muokataan muotoon, jossa ei käy ilmi teidän nimeänne ja asuin- ja työpaikkaa koskevia tietoja. Tutkimusta raportoitaessa (esimerkiksi tieteellisissä lehtiartikkeleissa) kaikki tunnistamisen mahdollistavat tiedot poistetaan.
3. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa käytetään vain tieteelliseen tutkimukseen.
4. Erillisellä luvallanne aineistoa voidaan käyttää terveydenhuollon teknologisoitumista käsittelevään jatkotutkimukseen.

5. Voitte halutessanne antaa erillisen luvan videoaineiston ja haastattelunauhoitusten käyttöön hoitohenkilökunnan koulutuksessa ja yliopistossa tapahtuvassa opetuksessa.
6. Videoaineistoa ja haastattelunauhoituksia säilytetään tieteellistä tutkimusta varten 20 vuotta tutkimuksen päättymisen jälkeen lukitussa arkistotilassa Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa sekä Työterveyslaitoksen arkistossa. Tämän jälkeen video- ja haastatteluaineisto tuhotaan. Tunnisteettomaksi muokattu aineisto tarjotaan Yhteiskuntatieteelliseen Tietoarkistoon säilytettäväksi vuonna 2025.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja teillä on oikeus missä vaiheessa tahansa kieltäytyä tutkimuksesta, syytä siihen ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen, teitä koskeva aineisto tuhotaan eikä sitä enää käytetä. Aineistosta jo tehtyjä havaintoja ei kuitenkaan voida peruuttaa. Kieltäytymisenne ei vaikuta saamaanne hoitoon tai palveluihin.

Mikäli Teillä on kysyttävää tai haluatte lisätietoja, vastaamme mielellämme.

(yhteystiedot on ilmoitettu tutkimukseen osallistuville, mutta ne on jätetty pois tässä yhteydessä)

Liite 3. Eettisen toimikunnan puoltava päätös.

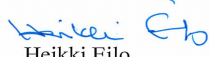
**TAMPEREEN YLIOPISTO
TAMPEREEN ALUEEN IHMISTIEDEIDEN
EETTINEN TOIMIKUNTA**

Lausunto 49/2017 lausuntopyynnöstä 23/2017: "Terveystieteiden
työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden
uudet haasteet (professori Johanna Ruusuvaara, sosiaalipsykologia,
yhteiskuntatieteiden tiedekunta)

Toimikunnan lausunto: Toimikunnalle on lähetetty pyydetyt
selvitykset. Toimikunta antaa puoltavan lausunnon. Ei eettisiä
ongelmia.

Tampere 9.11.2017

Puheenjohtaja Merk.
Kirsti Uusi-Rasi

Sihtööri 
Heikki Eilo